Programa Formativo

ACCIÓN DE FORMACIÓN:

CURSO ATENCIÓN TELEFÓNICA

DURACIÓN:

16.00 horas [8.00 hora(s) teórica(s) y 8.00 hora(s) práctica(s)]

OBJETIVO GENERAL:

PROPÓSITO:

DIRIGIDO A:

UNIDADES PROGRAMÁTICAS

UNIDAD 1: La atención al cliente.

OBJETIVO	CONTENIDO	DURACIÓN
Valorar las normas de uso del teléfono en las organizaciones como elemento clave el proceso de atención al cliente.	"1,1) Características. 1,2) Las 4 necesidades básicas del cliente. 1,3) La atención telefónica. 1,4) Normas esenciales de empleo del teléfono en las organizaciones."	2.00 horas teóricas y 2.00 horas prácticas (4.00 horas totales)

UNIDAD 2: Competencias para la comunicación telefónica organizacional.

OBJETIVO	CONTENIDO	DURACIÓN
Manejar adecuadamente los recursos lingüísticos como elemento de la comunicación telefónica organizacional.	"2,1) La importancia de la voz. Tono, articulación, volumen y velocidad. 2,2) Lenguaje y comprensión. Lenguaje motivador. 2,3) Escucha activa. Retroalimentación. 2,4) Realización Emisión y recepción de llamadas. 2,4) Protocolo de Atención. Saludo, Información y despedida. 2,5) Actitudes positivas y negativas en la comunicación telefónica."	6.00 horas teóricas y 6.00 horas prácticas (12.00 horas totales)