

## CALIDAD EN LA ATENCION TELEFONICA AL CLIENTE



**Área:** General  
**Modalidad:** Presencial  
**Duración:** 2 h  
**Precio:** Consultar

[Curso Bonificable](#)  
[Contactar](#)  
[Recomendar](#)  
[Matricularme](#)

### OBJETIVOS

Reflexionar colectivamente sobre la atención telefónica al cliente en la empresa, identificando buenas prácticas y áreas de mejora. Consensuar un protocolo común de actuación para la atención telefónica tanto técnica como comercial.

### CONTENIDOS

1. Fase previa: Análisis participativo. Quién hace qué y por qué en la atención al cliente. Fortalezas, errores y mejoras necesarias. Procesos de valor y sin valor añadido
2. El valor del cliente y su experiencia. El cliente como eje del negocio. Qué espera y cómo generar confianza desde la primera llamada