

CALIDAD EN LA ATENCION TELEFONICA AL CLIENTE



Área: General
Modalidad: Presencial
Duración: 6 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.
Desarrollar habilidades clave de comunicación para una atención profesional, empática y eficaz.
Crear un catálogo práctico de situaciones frecuentes con respuestas estándar y soluciones operativas.
Producir recursos formativos propios, como píldoras en audio, para capacitar a otros compañeros.
Capacitar a un grupo de formadores internos, que puedan transferir el conocimiento al resto del equipo.

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
3. Protocolo de atención telefónica consensuado. Estándares técnicos y comerciales. Estructura de llamada: saludo, gestión, cierre
4. Habilidades de comunicación esenciales. Escucha activa y reformulación. Lenguaje positivo y tono de voz
Gestión de emociones y situaciones conflictivas
5. Casos reales: análisis y aprendizaje. Ejemplos de éxito y de atención ineficaz. Debate sobre qué funciona y qué no
6. Expectativas vs. Realidad. Imagen que proyectamos por teléfono. Coherencia entre lo que decimos y lo que hacemos después
7. Catálogo de situaciones-problema frecuentes. Diseño de respuestas modelo. Grabación de píldoras de audio para formación interna
8. Formación de formadores. Cómo enseñar lo aprendido a otros. Rol del formador interno y técnicas de dinamización