



## | CURSO GRATUITO | **Comunicación telefónica y atención al cliente en telemarketing**

Código	COMT023PO
Acción formativa	Comunicación telefónica y atención al cliente en telemarketing
Área Profesional	Compraventa
Familia Profesional	Comercio y marketing
Modalidad	Teleformación
Horas	20 Horas

### Objetivos

Atender correctamente el teléfono como recurso para la atención al cliente en la empresa en telemarketing, reconociendo la importancia de la comunicación por este medio en la empresa.

### Información

Curso subvencionado para trabajadores ocupados del sector Servicios a Empresas, que mejorará tu cualificación y competitividad. Para acceder a este curso no se requiere ningún nivel de formación previo.

### Contenidos

#### 1. EL USO DEL TELÉFONO

- 1.1. La proyección de la imagen de la empresa.
- 1.2. Actitudes e intereses.
- 1.3. El proceso de comunicación.
- 1.4. Eficacia en la acogida personal.
- 1.5. Mejorar las técnicas de información al público.
- 1.6. El telemarketing.
- 1.7. El teléfono para la venta, para postventa, para gestiones.

#### 2. LA ATENCIÓN AL CLIENTE

- 2.1. Los argumentarios.
- 2.2. El manejo de situaciones difíciles: reclamaciones y quejas.
- 2.3. Elementos de la comunicación telefónica.
- 2.4. Recepción y emisión de llamadas.
- 2.5. Fases de la conversación telefónica.
- 2.6. Tratamiento de quejas.