

ESCUELA DE VERANO DE
ADMINISTRACION Y DIRECCION
DE EMPRESAS DE SIERO

CURSO	TELEMARKETING: GESTION TELEFÓNICA AVANZADA
CODIGO	10

FECHAS	Del lunes 28 de julio al viernes 1 de agosto	HORARIO	17:00 a 20:00
DURACION	15 h	INSCRIPCION	100 €

CONTENIDOS FORMATIVOS:

1) COMUNICACIÓN EFICAZ

- 1.1 Empatía
- 1.2 Asertividad
- 1.3 Escucha activa
- 1.4 Arco de distorsión

2) EL TELÉFONO COMO HERRAMIENTA DE TRABAJO

- Servicio de atención telefónico
- 2.1 Comprender y hacerse comprender al teléfono
- 2.2 Disposición para llamar por teléfono
- 2.3 Sonrisa telefónica
- 2.4 Voz
- 2.5 Lenguaje
- 2.6 Preguntas para descubrir...

3) ESTRUCTURA DE UNA LLAMADA

- 3.1 Acogida
- 3.2 Sondeo
- 3.3 Gestión
- 3.4 Tratamiento de objeciones
- 3.5 Conclusiones



4) EVALUACIÓN DEL SERVICIO TELEFÓNICO

- 4.1 Vocabulario
- 4.2 Expresión
- 4.3 Formalismos
- 4.4 Justificación de los tiempos del hold
- 4.5 Información de transferencia de llamadas.

5) GUIÓN Y ARGUMENTARIO TELEFÓNICO

- 5.1 Utilidad
- 5.2 Características, beneficios
- 5.3 Proceso de elaboración: metodología
- 5.4 Prueba y puesta en funcionamiento

IMPARTE:

FIDA CONSULTORES

FORMADOR

VANESSA ALVAREZ CICERO