



Gestión Telefónica con clientes (6h)

Objetivos

- El objetivo del presente curso es capacitar al usuario para utilizar eficazmente el teléfono como instrumento para la gestión comercial.
- Identificar las fases de llamada telefónica.
- Discriminar los parámetros de una comunicación telefónica.
- Prepararse para realizar una llamada telefónica.
- Manejar las habilidades de la comunicación telefónica.
- Resolver incidencias de las comunicaciones telefónicas.

Destinatarios

Este curso está destinado a todas aquellas personas que quieran operar en mercados muy distantes para contactar de una forma más rápida y eficaz con los clientes.

Duración

6 horas online con una duración de 1 mes en plataforma.

Contenidos

CAPÍTULO	CONTENIDOS
Identificar las fases de la llamada telefónica	<ul style="list-style-type: none"> – Las fases de una llamada – Criterios para planificar una llamada telefónica – El primer contacto: saludo e identificación – El motivo de la llamada – Resolución de la demanda – Cierre y despedida
Discriminar los parámetros de la comunicación telefónica	<ul style="list-style-type: none"> – Consideraciones generales sobre la comunicación – Particularidades de la comunicación telefónica – El lenguaje paraverbal: el manejo de la voz – Lenguaje verbal o el contenido del habla – El manejo del silencio telefónico
Prepararse para realizar una llamada telefónica	<ul style="list-style-type: none"> – Preparar el escenario físico y los recursos – El estado emocional – Reducción de la ansiedad – Respirar correctamente: la respiración diafragmática – La técnica de las auto instrucciones
Manejar las habilidades de la comunicación telefónica	<ul style="list-style-type: none"> – Habilidades básicas – Escucha activa – Empatía – Preguntas – Reformular – Manejo de la hostilidad – Habilidades asertivas