

Calidad de Servicio vía telefónica

(6 horas)



Objetivos generales:

Demostrar al participante, las ventajas de sus actividades, a través de la idea de la calidad como factor principal tomando en cuenta tanto las variables que determinan una buena atención telefónica.

Analizar diferentes técnicas que le permitirán al participante, desarrollar las habilidades necesarias para mejorar su actitud y calidad de servicio ante el cliente via telefonica

Dirigido a: Personal en las Organizaciones con responsabilidades de Atención al público y que tengan como objetivo mejorar la calidad de servicio al cliente.

Temas:

- Elementos para una Comunicación Efectiva
- Deficiencias que provocan el Mal Servicio
- Atención al Cliente y Manejo de Público, Tips Prácticos
- Tipología de Clientes
- Como mejorar la actitud de servicio al cliente
- El proceso de atención a la llamada telefónica
- Como manejar las quejas
- Tips para el manejo del Stress
- Conclusiones



METODOLOGÍA: Metodología: Trabajo del participante a través de: Charlas del Facilitador, Exposición interactiva, resolución de trabajos prácticos y análisis de casos mediante el Trabajo en equipo. Role Playing

Logico4576tv

<http://www.youtube.com/user/logico4576>



Visítanos en Facebook y hazte fan
<https://www.facebook.com/consultoreslogicopty>



Consultores LOGICOPTY email: logicopty@logicoweb.com

Teléfono: 394-4752 / 6860-7730 Panamá

 [@logicopty](https://twitter.com/logicopty)