

Catálogo formativo Gestión de Clientes



CONTACT CENTER
INSTITUTE





**CONTACT CENTER
INSTITUTE**

Curso: *Atención al cliente, ser un buen agente*

¿Qué trataremos?



LA ATENCIÓN AL CLIENTE

Conoceremos las características claves que os ayudan para ser un buen agente.



LA ESCUCHA, LA VOZ Y EL VOCABULARIO

Optimizar el trato y la gestión del cliente es nuestro objetivo fundamental.



EL TRATO, LA SONRISA TELEFÓNICA Y EL DIÁLOGO

Fidelizar a nuestro cliente es el objetivo primordial.

¿Qué ganarás?



Vender, negociar y superar objeciones es nuestro enfoque para optimizar resultados.

 **Duración:** 20 Horas

 **Nivel:** Básico

 **Dirigido a:** agentes de atención al cliente



Temario



El papel del Contact Center en una empresa

Las competencias necesarias en la atención al cliente

- ¿Qué se espera de nosotros?
- Nuestros objetivos

La atención al cliente: características de un buen agente

La escucha

- Test de escucha, la escucha activa y niveles

La voz

- Vocalización, entonación, ritmo y volumen

El vocabulario

- El vocabulario correcto

El habla

- Test del habla

El trato y la gestión del cliente

- La gestión del silencio
- Las normas de trato
- La personalización

La sonrisa telefónica

- La detección de los estados de ánimo. Nos ven con las orejas

El diálogo

- Empatía e introducción a la asertividad

Cómo actuar en llamadas difíciles

- La escala de conflicto y el protocolo de actuación

El control de la llamada

- El rol del agente y el poder de las preguntas

La fidelización y el SAC

- Estar en primera línea
- Todas las quejas son oportunidades de fidelización
- Herramientas básicas de fidelización

La venta y el SAC

- El potencial del SAC, el sondeo comercial y el cross-selling

Taller *El mapa de una llamada completa*

I Contact Center

Oficinas Centrales	C/ Almogávares, 119 -08018 - Barcelona
Plataforma Sales & Leads	C/ Almogávares, 68 -08018 - Barcelona
Delegación Madrid	c/ Méndez Álvaro, nº56 - 28045 - Madrid
Teléfono	902003773