

Catálogo formativo Gestión de Clientes



CONTACT CENTER
INSTITUTE





**CONTACT CENTER
INSTITUTE**

Curso: **Tu primer día ¡socorro!**

¿Qué trataremos?



ATENCIÓN AL CLIENTE

Conoceréis las competencias básicas para trabajar en un contact center.



LA ESCUCHA, LA VOZ Y EL VOCABULARIO

Te dotaremos de las principales herramientas de habla y de escucha para un buen desempeño como agente telefónico.



EL TRATO Y LA GESTIÓN DEL CLIENTE

Aprenderéis como dirigiros a vuestros clientes mediante normas de trato, personalización y la sonrisa telefónica.

¿Qué ganarás?



Formar a nuestro nuevo grupo de agentes, dotándolos de habilidades y herramientas que les ayude a su desempeño en los primeros días de trabajo.

 **Duración:** 8 Horas

 **Nivel:** Básico

 **Dirigido a:** agentes que necesitan mejorar



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 del agente modelo

La escucha

- Test de escucha
- La escucha activa
- Niveles de escucha

La voz

- Vocalización
- Entonación
- Ritmo
- Volumen

El vocabulario

- El vocabulario correcto

El trato y la gestión del cliente

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

Taller *¿Qué digo ahora?*

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