

Habilitats i Tècniques Telefòniques Professionals

Necessitat

El factor diferenciador d'una organització resideix cada cop més en la manera de relacionar-se de les persones que la integren. Per aquest motiu, resulta fonamental conèixer profundament les diferents motivacions i comportaments de cada persona, donat que només així aconseguirem mantenir una correcta comunicació amb la resta de persones, fet que ens permetrà, per una banda, evitar conflictes interns i reclamacions i, per l'altra fidelitzar als nostres clients tant interns com externs.

En aquest programa s'ofereixen les pautes per aconseguir millorar la Intel·ligència Emocional al servei dels professionals administratius, recepcionistes i empleats de *call centers*.

Continguts

- La Intel·ligència Emocional.
- Com crear l'ambient adequat.
- La trucada entrant: com contestar una trucada telefònica.
- Utilització del contestador automàtic.
- Com conservar el control de la trucada.
- Saber què dir i quan dir-ho.
- L'ús d'un vocabulari positiu.

A qui s'adreça

A personal d'atenció directa: recepcionistes, servei d'atenció al client, secretàries, servei post-venda i gerents de petites empreses.