



FICHA TÉCNICA



NOMBRE DEL CURSO:

Métodos para Conocer al Cliente y Atención Telefónica

DURACIÓN DEL CURSO:

La duración del visionado y comprensión, para un alumno de tipo medio, será de 10 horas. El Centro de Formación podrá ampliar su duración con sus propios ejercicios y prácticas.

CARACTERÍSTICAS TÉCNICAS:

El citado curso contiene 211 escenas con diseño gráfico, vídeos de animación, textos locutados por profesionales de radio y TV, posibilidad de impresión en 4 formatos diferentes (textos y diseños gráficos).

MODALIDAD DE IMPARTICIÓN:

Este curso puede ser ejecutado en Red Local para acciones Presenciales y en Cd-Rom para Distancia/ Teleformación.

OBJETIVOS:

- Describir las técnicas que nos ayudan a conocer al cliente, así como enumerar los tipos más frecuentes de usuarios y las normas que nos permiten tratar a cada tipo de cliente según sus peculiaridades.
- Aplicar los conocimientos que nos permiten obtener, a través del teléfono, datos de nuestros clientes y explicar el uso del teléfono para conseguir un trato profesional al cliente.

CONTENIDO DEL CURSO:

INTRODUCCIÓN

1. MÉTODOS PARA CONOCER AL CLIENTE

- 1.1. Clasificación de Clientes
 - 1.1.1. Usuario Masculino
 - 1.1.2. Usuario Femenino
 - 1.1.3. Clasificación por Edades
- 1.2. Clasificación Psicológica de Usuarios
 - 1.2.1. Tipología del Usuario Dominante
 - 1.2.2. Tipología del Usuario Distraído
 - 1.2.3. Tipología del Usuario Reservado
 - 1.2.4. Tipología del Usuario Locuaz
 - 1.2.5. Tipología del Usuario Indeciso
 - 1.2.6. Tipología del Usuario Vanidoso
 - 1.2.7. Tipología del Usuario Inestable
 - 1.2.8. Tipología del Usuario Lento
 - 1.2.9. Tipología del Usuario Desambientado
 - 1.2.10. Tipología del Usuario Entendido
- 1.3. Conocimiento Psicológico del Usuario
- 1.4. Preparación Mental para el Diálogo
 - 1.4.1. Técnicas de la Preparación Mental
 - 1.4.2. Principios Básicos de la Preparación Mental
- 1.5. Tipología de Usuarios
 - 1.5.1. Usuario Egópata
 - 1.5.2. Usuario Firme
 - 1.5.3. Usuario con Buen Sentido
 - 1.5.4. Usuario de Psicología Condicionada
 - 1.5.5. Usuario Nervioso
 - 1.5.6. Usuario Inabordable

2. ACOGIDA TELEFÓNICA

- 2.1. Imagen de la Empresa y Uso del Teléfono
 - 2.1.1. Imagen de la Empresa
 - 2.1.2. Uso del Teléfono
- 2.2. Preparación de una Conversación Telefónica
 - 2.2.1. Respuesta a una llamada Telefónica

- 2.2.2. Sonrisa Telefónica
- 2.3. Cómo hablar por Teléfono
 - 2.3.1. Eficiencia Telefónica
 - 2.3.2. Uso correcto del Teléfono
- 2.4. Práctica y Uso del Teléfono
- 2.5. Perfil de la Persona que utiliza el Teléfono
- 2.6. El Comportamiento ante nuestro Cliente
 - 2.6.1. Normas a tener en cuenta para conseguir el buen resultado de la atención a nuestros clientes
 - 2.6.2. La Acogida, La Formulación y La Gestión de Problemas
- 2.7. Síntesis. Teléfono Emisor-Receptor
 - 2.7.1. Teléfono Receptor
 - 2.7.2. Teléfono Emisor
 - 2.7.3. ¿Qué espera de nosotros el Usuario?

INFORMACIÓN ÚTIL:

Ayuntamientos de España
Directorio de Internet de Las Comunidades Autónomas
Enlaces Web de Interés

EJERCICIOS TOTALES DEL CURSO:

24 Ejercicios Interactivos de auto-evaluación