

# Curso:

## Entrenamiento intensivo para operadores de atención telefónica y personal de contacto

Los operadores telefónicos y personal de contacto, mantienen una relación directa con el cliente y son considerados la organización misma. Por esto, es primordial que adquieran conocimientos, habilidades y destrezas que le permitan brindar excelencia en la atención.

Se deben destacar por utilizar el pensamiento creativo ante cada situación, para solucionar problemas y brindar un mejor servicio. Además, deben ser capaces de controlar sus sentimientos e interpretar las emociones de los demás para poder alcanzar sus objetivos. También, es importante que puedan transmitir mensajes claros y generar en los receptores la mejor impresión personal.

Nada de esto sería posible sin el dominio de la comunicación, un proceso presente en toda interacción y factor esencial en toda organización, que implica hacer frente a las barreras que se presentan, a través de la Escucha Activa.

En este curso aprenderán las pautas indispensables para lograr una comunicación efectiva y recibirán consejos útiles sobre ejercicios correctivos, ya que sabemos que el ritmo de vida y los malos hábitos, hacen que prestemos poca atención a nuestra salud corporal.

### Objetivo general:

- Desarrollar nuevas habilidades, utilizando herramientas concretas que permitan adquirir competencias en la atención al cliente.

### Objetivos Específicos:

- ✓ Visualizar las pautas para satisfacer al cliente.
- ✓ Desarrollar el pensamiento para ver alternativas creativas a nuestra relación el cliente.
- ✓ Reconocer las propias emociones como clave para intervenir en las mismas y desarrollar actitudes más efectivas.
- ✓ Conocer e incorporar elementos técnico-prácticos en comunicación, demostrando su utilidad en la actividad cotidiana.
- ✓ Identificar un problema y resolverlo de manera eficaz.
- ✓ Desarrollar habilidades que permitan afrontar un conflicto de manera constructiva.
- ✓ Reconocer y aplicar las técnicas eficaces de atención telefónica.
- ✓ Corregir posturas que no son buenas para nuestra salud en el trabajo.

### Contenido:

#### Módulo 1

- ❖ **Unidad 1: Comprender la importancia de satisfacer al cliente.**
  - Sección 1: Conocer al Cliente.
  - Sección 2: Escuchar problemas necesidades y expectativas.
  - Sección 3: Dar respuesta. Brindar servicio.
  - Sección 4: Desarrollar relaciones beneficiosas y a largo plazo.
- ❖ **Unidad 2: Utilizar el pensamiento creativo.**
  - Sección 1: Pensamiento Creativo.
  - Sección 2: Barreras.
  - Sección 3: Barreras a la Creatividad. Herramientas.
  - Sección 4: Recomendaciones para desarrollar la creatividad.

## Módulo 2

### ❖ **Unidad 3: Desarrollar la Inteligencia Emocional.**

- Sección 1: ¿Qué son las Emociones?
- Sección 2: La Inteligencia Emocional como habilidad para el manejo de las Emociones.
- Sección 3: Áreas o componentes de la Inteligencia Emocional.
- Sección 4: El entrenador y el entrenamiento.

### ❖ **Unidad 4: Mejorar el modo de comunicarnos.**

- Sección 1: ¿Qué es la Comunicación? Proceso Básico para lograr Comunicarnos.
- Sección 2: Funciones de la Comunicación.
- Sección 3: Principios básicos de la oratoria.
- Sección 4: Profesionalizar el uso de la voz.

## Módulo 3

### ❖ **Unidad 5: Solucionar el Problema que nos presenta el Cliente**

- Sección 1: Definamos claramente qué es un problema.
- Sección 2: La Resolución de Problemas como método para afrontar situaciones.
- Sección 3: Los Siete pasos para la Resolución de Problemas.

### ❖ **Unidad 6: Gestión de Conflictos**

- Sección 1: Clasificación de clientes.
- Sección 2: Gestión de quejas.
- Sección 3: Técnicas para contestar y resolver las objeciones.
- Sección 4: Pautas básicas de negociación.

## Módulo 4

### ❖ **Unidad 7: Dominar las técnicas para operar el teléfono**

- Sección 1: Técnicas de cortesía telefónica.
- Sección 2: Qué decir y qué no decir.
- Sección 3: Qué no hacer.
- Sección 4: Cómo preguntar.
- Sección 5: Cómo dejar un mensaje útil.

### ❖ **Unidad 8: Técnicas y Ejercicios de corrección de nuestra postura**

- Sección 1: Nuestra postura. ¿Por qué es importante?
- Sección 2: Mejorar mi imagen corporal.
- Sección 3: Eliminar el stress mediante técnicas sencillas.
- Sección 4: Técnicas de elongación y relajación.
- Sección 5: Crear hábitos.