

CONVOCATORIA 2007-2008 DE PLANES DE FORMACIÓN MEDIANTE CONVENIOS DE ÁMBITO ESTATAL

ACCIONES FORMATIVAS FINANCIADAS POR
EL SERVICIO PÚBLICO DE EMPLEO ESTATAL
Y EL FONDO SOCIAL EUROPEO

PLAN DE FORMACIÓN PARA EL SECTOR METAL
FMFCE-FUNDACIÓN DEL METAL PARA
LA FORMACIÓN, CUALIFICACIÓN Y EL EMPLEO
Nº DE EXPEDIENTE: F20070230

ATENCIÓN TELEFÓNICA

ACCIÓN FORMATIVA Nº 670 GRUPO 6

OBJETIVOS:

- Destacar la importancia que tiene para la empresa prestar una buena atención al cliente, aunque sin olvidar los intereses de la empresa en la negociación.
- Lograr que los profesionales que realizan la atención telefónica dominen las técnicas de manejo del instrumento esencial en la atención al cliente: el teléfono.
- Practicar a través de simulaciones, para descubrir los posibles errores que se cometen y perfeccionar al máximo las técnicas de la atención telefónica.

CONTENIDOS:

- ATENCIÓN AL CLIENTE.
- CONCEPTOS FUNDAMENTALES
 - Objetivos
 - La atención al cliente como política de empresa
 - Creación de imagen a través de la atención al cliente
- EL CLIENTE

- TIPOS DE CLIENTES Y LAS RELACIONES
 - Relaciones con los clientes
 - Clasificación de clientes.
 - Necesidades del cliente
- LA ATENCIÓN TELEFÓNICA
 - El teléfono.
 - Ventajas e inconvenientes
 - Componentes de la comunicación telefónica
 - Normas generales para la emisión de llamadas
 - La recepción de llamadas.
 - Esquemas HOT y RADAR
 - Las reclamaciones y su tratamiento
 - Actuación ante situaciones especiales
- COMPONENTES DE LA COMUNICACIÓN TELEFÓNICA
 - La voz, el tono, la locución y la articulación
 - El lenguaje.
 - El silencio
 - Expresión de la personalidad al teléfono
 - Análisis y estructura de la comunicación telefónica
 - Los obstáculos y su tratamiento
 - Ejercicios de comunicación telefónica

CALENDARIO

Fecha de inicio: 21 de Octubre de 2.008

Fecha de finalización: 6 de Noviembre de 2.008

Horario: Martes y Jueves de 18.00 a 20.30 h

Modalidad: Presencial

Lugar de impartición: Centro de Formación de el Gremi d'Instal·ladors de Girona.

C. Cartellà, 8 -12 - Polígon Industrial Domeny_17007 Girona

Duración: 16 horas

12 horas teóricas

4 horas prácticas

DOCUMENTACIÓN A PRESENTAR:

- Solicitud de Participación – ANEXO I
- Fotocopia del DNI
- Fotocopia de la tarjeta de la Seguridad Social
- Fotocopia del IAE de la empresa
- Fotocopia de NIF/CIF de la empresa
- Fotocopia de la última nómina (trabajadores)
- Fotocopia del último recibo de autónomos (autónomos)

PARA INFORMACIÓN E INSCRIPCIONES:

Centro de Formación del Gremi d'Instal·ladors de Girona

Tel: 972 412 615 Fax: 972 393 078 (Núria)

E-mail: formacio@elgremi.cat

Las plazas son limitadas y se asignarán por riguroso orden de inscripción. Ésta se considerará formalizada una vez entregados todos los documentos solicitados.