

2 DIAS (14 hr)

Habilidades de comunicación telefónica

Objetivo General

Saber gestionar con éxito todas sus llamadas telefónicas, optimizando sus conversaciones utilizando las técnicas de comunicación y el lenguaje adecuado.

Objetivos Específicos

- Reforzar las competencias necesarias para una buena comunicación telefónica.
- Adquirir métodos y herramientas para optimizar y profesionalizar sus conversaciones adaptándose al mismo tiempo a todas las situaciones.

Programa 2022

Programa

1. Las especificidades de la comunicación telefónica

- Ventajas e inconvenientes del teléfono.
 - Consecuencias en términos de comunicación.
 - Calidades primordiales de una llamada.
 - Las especificidades vinculadas a las distintas situaciones: emisión, recepción de llamada, toma de pedido, cita, información, reclamación, etc.
 - Impacto de las comunicaciones en términos de coste (móviles, duración de la comunicación, etc.).
- ### 2. Transmitir una imagen positiva de sí mismo y de la empresa.
- Importancia de la preparación: material, física, psicológica.
 - Saber empezar una entrevista:
 - La primera impresión.
 - La presentación y la identificación del interlocutor.
 - Utilización de las técnicas de recepción: espera, transferencia, contestador...
 - Conocer y utilizar bien su voz.

3. Optimizar sus conversaciones utilizando las técnicas de comunicación y el lenguaje adecuados.

- La escucha analítica y la escucha activa.
- La reformulación.
- Las estrategias de cuestionamiento.
- La personalización.
- Los falsos amigos, las palabras que deben evitarse.

4. Adaptar su comportamiento a las distintas situaciones.

- La consideración de los interlocutores difíciles: charlatán, agresivo, altivo, etc.
- Gestionar una mala noticia.
- Hacer repetir palabras difíciles.
- Desactivar la agresividad.
- Pasar las barreras.
- Despedirse y seguir la llamada

Lo más destacado:

¡Casos prácticos y plan de mejora individual!

Dirigido a:

Recepcionistas, Telefonistas, secretarias, Asistentes de Dirección, administrativos, Comerciales, Personal de Primera Línea, asesores telefónicos, Telemarketing

Nuestros expertos

Expertos del mundo empresarial con avalada experiencia en comunicación Telefónica.

*El taller HABILIDADES DE COMUNICACIÓN TELEFONICA se imparte en su empresa o institución, en las fechas y horarios que usted determine, puede integrar hasta 20 participantes por la misma inversión.

*En caso de no contar con aula para la impartición del curso, ofrecemos nuestras instalaciones sin cargo extra. *Se aplican restricciones

Área comunicación