



# gestión telefónica con clientes.

La gestión telefónica con clientes es una de las actividades que más se desarrolla en la mayoría de las empresas.

Duración: 600 minutos

# gestión telefónica con clientes

## Objetivos del curso

- El objetivo del presente curso es capacitar al usuario para utilizar eficazmente el teléfono como instrumento para la gestión comercial.
- Identificar las fases de llamada telefónica.
- Discriminar los parámetros de la comunicación telefónica.
- Prepararse para realizar una llamada telefónica.
- Manejar las habilidades de la comunicación telefónica.
- Resolver incidencias de las comunicaciones telefónicas.

## Estructura general del curso

### Unidad 1: Identificar las fases de la llamada telefónica

- Las fases de una llamada
- Criterios para planificar una llamada telefónica
- El primer contacto: saludo e identificación
- El motivo de la llamada
- Resolución de la demanda
- Cierre y despedida

### Unidad 2: Discriminar los parámetros de la comunicación telefónica

- Consideraciones generales sobre la comunicación
- Particularidades de la comunicación telefónica
- El lenguaje paraverbal: el manejo de la voz
- Lenguaje verbal o el contenido del habla
- El manejo del silencio telefónico

### Unidad 3: Prepararse para realizar una llamada telefónica

- Preparar el escenario físico y los recursos
- El estado emocional
- Reducción de la ansiedad
- Respirar correctamente: la respiración diafragmática
- La técnica de las autoinstrucciones

## Unidad 4: Manejar las habilidades de la comunicación telefónica

- Habilidades básicas
- Escucha activa
- Empatía
- Preguntas
- Reformular
- Manejo de la hostilidad
- Habilidades asertivas