

La excelencia en la atención telefónica de calidad

El teléfono como marca personal

📅 20 de abril de 2023, jueves

Inscríbete



Fechas:

20 de abril, jueves

Presencial



Videoconferencia



Horario:

de 9:15 a 14:15 h. y de 15:30 a 18:30 h.



Precio especial para socias/os

y actividad bonificable por FUNDAE

[Pulsa AQUÍ para ver los precios](#)

Inscríbete

Ponente



Sara González Aguilar

- Licenciada en Ciencias de la Educación y en Psicología.
- Directora Gerente durante mas de 15 años en la empresa G.C.Telemarketing.
- Consultora y socia en la actualidad en la filial G.C Asociados.
- Coach y Practitioner en P.N.L.

PROGRAMA

- 1. Algunos principios básicos al teléfono. El teléfono como "valor" e identificación de imagen personal y profesional.**
- 2. Generar una identificación de marca personal al teléfono; la diferencia y distinción en cuanto a que recursos utilizar y cómo hacerlo.**
- 3. Tratamiento en la gestión de los diferentes protocolos comunicativos al teléfono.**
 1. ¿Qué espera un/a cliente/a / usuario/a en la recepción telefónica? La acogida en el primer contacto y la gestión de la información.
 2. Cuando llamo por teléfono ¿Que digo y como lo digo? La emisión de llamadas con éxito. La elaboración de diferentes argumentarios específicos según objetivos estratégicos.
 3. Practicas de eficiencia telefónica. El filtrado telefónico de calidad.
 4. Uso de la tecnología en la gestión telefónica. El uso racional y emocional de los buzones de voz y contestadores.
 5. Afrontamiento de situaciones conflictivas al teléfono. La asertividad al servicio de la resolución de conflictos también por teléfono.
- 4. El teléfono al servicio de la gestión comercial y la venta.**
 1. Que hacer y cómo hacerlo para resultar más persuasivos y estratégicos. La formula A.I.D.A aplicada a gestiones de llamadas comerciales y de venta.

INFORMACIÓN GENERAL

Objetivos:

- Generar a través del teléfono una identificación de marca en cuanto a la aplicación de estrategias y técnicas que favorezcan la relación con los/as diferentes clientes/as /usuarios/as al teléfono.
- Mejorar nuestro perfil comunicativo al teléfono, desarrollando- e incorporando hábitos nuevos en cuanto a estrategias de gestión y tratamiento de llamadas-
- Desarrollar habilidades y recursos novedosos en la gestión telefónica que nos permita afrontar con mayor decisión,- eficiencia y éxito, las diferentes gestiones telefónicas- a través de este medio.
- Aprender a elaborar argumentarios específicos, que permitan a los diferentes asistentes gestionar la información, según la tipología de llamada de que se trate.

INSCRIPCIONES



Socios/as:

225 €



No socios/as:

350 €

[Únete a la asociación](#)

El precio incluye comida.

Actividad bonificable por la Fundación Estatal para la Formación en el Empleo. Las empresas socias pueden solicitar su tramitación gratuita indicándolo en la inscripción web con al menos dos días de antelación



Para más información:

948 290155

[Inscríbete](#)