

## ÍNDICE TÉCNICAS DE ATENCIÓN TELEFÓNICA. CALL CENTER

---

### TEMA 1 CALL CENTER

---

- Definición y orígenes.
- Funciones y objetivos.
- Tecnología y estructura.
- Perfil del teleoperador.
- Ventajas.
- Factores de localización.

### TEMA 2 ATENDER AL TELÉFONO

---

- Importancia de la atención al cliente.
- El teléfono como instrumento.
- La amabilidad al teléfono.
- El protocolo telefónico.
- Emisión de llamadas.
- Recepción de llamadas.

### TEMA 3 CUALIDADES Y HABILIDADES

---

- Definición.
- Tipos de habilidades.
- Técnicas para mejorar las habilidades.

### TEMA 4 APRENDER A COMUNICAR

---

- ¿Qué es la comunicación?
- El proceso de la comunicación.
- El mensaje y los factores de la comunicación.
- La comunicación hablada.
- La escucha activa.
- Barreras de la comunicación.

## TEMA 5 CONOCER AL CLIENTE

---

- Definición e importancia.
- Tipos de clientes.
- Satisfacción del cliente.
- Sistema de valores del cliente.
- Fidelización.

## TEMA 6 SATISFACCIÓN DEL CLIENTE

---

- Definición.
- Aspectos de la satisfacción.
- Sistema de valores del cliente.

## TEMA 7 GESTIÓN DE INCIDENCIAS

---

- Trabajar en positivo.
- Actitud ante las quejas.
- Cómo mejorar la relación con los clientes.