

OBJETIVOS TÉCNICAS DE ATENCIÓN TELEFÓNICA. CALL CENTER

- Definición y orígenes del Call Center.
- Conocer cuál es el perfil del teleoperador.
- Tener en cuenta las ventajas de un Call Center.
- Importancia de la atención al cliente.
- Dominar el teléfono como instrumento.
- Conocer cuál es el protocolo telefónico en cualquier ámbito de Call Center.
- Cómo se emiten y se reciben llamadas.
- Técnicas para mejorar las habilidades al teléfono.
- Practicar la escucha activa y controlar las barreras de la comunicación.
- Conocer al cliente y lograr su satisfacción para su definitiva fidelización.
- Lograr superar las incidencias y aprender a trabajar en positivo.
- Cómo mejorar la relación con los clientes.