

OBJETIVOS TÉCNICAS DE CALIDAD. CALL CENTER

- Aprender a usar el teléfono correctamente.
- Corregir malos hábitos.
- Valorar la calidad y sus beneficios.
- Conocer los beneficios de la teleoperación.
- Tratar a cada cliente con sus peculiaridades.
- Cómo se pueden fidelizar los clientes.
- Familiarizarse con los procedimientos de la central de llamadas.
- Conocer la terminología y tecnología aplicada en este sector.
- Conocer el proceso y los tipos de comunicación humana.
- Aprender a distinguir las barreras en la comunicación.
- Valorar la importancia de la escucha activa.
- Conocer los tipos de clientes y su comportamiento.
- Aprender a tratar a cada cliente con sus peculiaridades.
- Cómo se pueden fidelizar los clientes.
- Conocer cuál es el nivel de satisfacción de nuestro cliente.
- Dominar las fórmulas para hallar el nivel de satisfacción.

- Lograr controlar las situaciones.
- Identificar los problemas con rapidez y actuar con eficacia.
- Saber captar al cliente que se queja.