

# ÍNDICE EL TELEOPERADOR

---

## TEMA 1 ATENCIÓN TELEFÓNICA

---

- Telemarketing.
- Procesos y planificación estratégica.
- Ventajas e inconvenientes.
- Emisión de llamadas.
- Recepción de llamadas.
- Los silencios.

## TEMA 2 CALIDAD Y ORIENTACIÓN AL CLIENTE

---

- Definiciones.
- Dimensiones de la calidad.
- El teléfono como instrumento de calidad.
- La rentabilidad de la cortesía.
- El protocolo de calidad.
- Una empresa orientada a la calidad.

## TEMA 3 HABILIDADES EN TELEOPERACIÓN

---

- Concepto y perfil.
- Clasificación de habilidades
- Cómo mejorar las habilidades.
- Habilidad social y habilidad técnica.

## TEMA 4 LA ESCUCHA ACTIVA Y LA COMUNICACIÓN

---

- El proceso de la comunicación.
- Mensaje y factores de la comunicación.
- Comunicación hablada.
- Escucha activa.
- Barreras de la comunicación.

## TEMA 5 LOS CLIENTES

---

- Definición e importancia.
- Estrategias de servicio al cliente.
- Tipos de clientes.
- Fidelización de clientes.

## TEMA 6 LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE

---

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

## TEMA 7 RESOLUCIÓN DE INCIDENCIAS

---

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