

ÍNDICE TELEMARKETING. GESTIÓN DE CALIDAD

TEMA 1 TELEMARKETING

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

TEMA 2 GESTIÓN DE CALIDAD

- Definición de calidad.
- 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 TELEFÓNICAS

- Concepto y evolución.
- Clasificación.
- Técnicas para mejorar las habilidades.
- Habilidad personal y habilidad técnica.

TEMA 4 LA ESCUCHA ACTIVA Y 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 LOS CLIENTES

- Los clientes y su importancia.
- Estrategias del servicio al cliente.
- Diversidad de clientes.
- Fidelización de clientes.

TEMA 6 SATISFACCIÓN DEL CLIENTE

- Satisfacción del cliente.
- 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.