

## OBJETIVOS CUSTOMER SERVICE. LA ATENCIÓN TELEFÓNICA

- Perfeccionar el trato al cliente telefónico.
- Tener una disposición positiva hacia la comunicación por teléfono.
- Dar la importancia necesaria a la satisfacción del cliente.
- Explotar correctamente nuestras habilidades telefónicas.
- Valorar la importancia de la escucha activa.
- Conocer los tipos de clientes y su comportamiento.
- Dominar las fórmulas para hallar el nivel de satisfacción.
- Aprender a transformar en positivo una queja.