

FORMACIÓN DE ATENCIÓN AL CLIENTE VIA TELÉFONO Y CORREO ELECTRÓNICO

DURACIÓN

8 horas

MODALIDAD

Presencial

OBJETIVOS:

¿Cómo me comunico? Tomar conciencia de que tipo de comunicación utilizo.
Tipos de personalidad en función de cómo nos comunicamos.
Importancia de la escucha activa.

DIRIGIDO A

Personal administrativo que su función profesional es desarrollar atención al cliente a través del teléfono e correo electrónico

CONTENIDOS

Comunicación no verbal y asertividad telefónica.
Tipos de personalidad desde la psicología y desde el eneagrama en función de la comunicación.
Escucha activa. Cómo realizar escucha activa y sus elementos.
Gestión de creencias limitantes para una correcta atención telefónica.