



## Atención Telefónica: el Poder del Servicio al Cliente

Edición 47  
(presencial 7h)

' Se pierden más negocios y clientes por una mala atención y mal servicio, que debido a un producto de mala calidad o de precio alto.'

'Una mala atención al cliente determina el fracaso de una empresa.'

### DIRIGIDO A:

Todas aquellas personas interesadas en desarrollar y mejorar sus habilidades de comunicación telefónica, ya sea por necesidades profesionales o por sus responsabilidades sociales, que desean adquirir mayor seguridad, aplomo y eficacia y, a quienes usan la comunicación oral como herramienta de trabajo.

### OBJETIVOS

- ★ Desarrollar y mejorar los conocimientos sobre las técnicas de comunicación telefónica.
- ★ Saber acoger al que llama con rapidez y eficacia.
- ★ Aprender a manejar la voz, la expresión no verbal.
- ★ Interiorizar frases correctas y motivantes.
- ★ Transmisión de mensajes correctos.
- ★ Aprender a utilizar Recursos de apoyo para manejar la información necesaria.
- ★ Manejar de forma eficaz llamadas difíciles y cargas excesivas de llamadas.

## PROGRAMA

- ✿ Los 10 malos hábitos al teléfono: haz que desaparezcan.
- ✿ Cómo tomar mensajes telefónicos altamente efectivos.
- ✿ Cómo reducir la duración y el número de llamadas.
- ✿ Cómo redirigir las llamadas de forma efectiva.
- ✿ Aprende a escuchar, conocer y entender las necesidades de tu interlocutor.
- ✿ Las mejores formas de terminar una conversación telefónica con un alto grado de satisfacción.
- ✿ Un cliente satisfecho es un cliente fidelizado.

## QUIENES SOMOS:






La entrada en el concierto europeo, enfrenta a nuestras empresas ante nuevos retos que sólo podemos afrontar si adoptamos la “Calidad en el Trabajo”, como la mejor estrategia para conseguir una mayor competitividad.

El **Instituto de Secretariado Europeo** es una organización con resuelta vocación de ayudar a las empresas en la búsqueda de la calidad total a través de la Formación, Actualización y Perfeccionamiento de sus equipos humanos, dedicándose con especial atención al campo de Secretarías, Ayudantes Ejecutivos y Assistants.

**NUESTRO EQUIPO** está integrado por profesionales titulados altamente especializados en las necesidades de las empresas y en el colectivo de Secretarías, que suman a sus conocimientos pedagógicos, una amplia experiencia profesional.

## METODOLOGÍA

Pedagogía activa eminentemente **práctica** con integración del alumno desde el comienzo del curso mediante:

-  Dinámicas participativas (60% práctico – 40% teórica).
-  Simulación de casos.
-  Aplicación práctica de la teoría a la realidad laboral de los integrantes del curso.
-  Role-playing
-  Medios audiovisuales (películas, diapositivas, etc...)

## CONDICIONES GENERALES

Como ustedes conocen, nuestros cursos son **eminentemente prácticos** y nuestros grupos reducidos, lo que nos permite aplicar la teoría a la realidad laboral de los participantes.

El ISE proveerá un **Manual** de referencia por participante y todo el material para los ejercicios prácticos.

**Duración:** 7 horas.

**Título:** **DIPLOMA** acreditativo del curso.

**Precio:** 195 € (precio final. Estamos exentos de IVA)

- Derechos de asistencia.
- Documentación y material para los ejercicios prácticos.
- Coffee break.
- Diploma acreditativo.
- Bolsa de trabajo preferencial.



Todos nuestros cursos cumplen con los requisitos de la **Fundación Tripartita** para el empleo por lo que son **bonificables** para las empresas.

Curso **BONIFICABLE**  
hasta el **50%** por alumno




FONDO  
SOCIAL  
EUROPEO



Fundación Tripartita  
PARA LA FORMACIÓN EN EL EMPLEO

## AULAS DE IMPARTICIÓN

**MADRID:** Almagro 2, 3º (Negocios y Networking -  Alonso Martínez)

**BARCELONA:** Hotel Acacia Suits (Comte d'Urgell, 194) -  Hosp Clinic

**BILBAO:** Avda. Zumalacarregrui 40 (Hotel Holiday Inn Bilbao. Metro Santutxu)

## FECHAS DE IMPARTICIÓN en: Madrid – Barcelona - Bilbao

<b>Fecha:</b>	13 de diciembre, 2018	Horario: 08:30 a 15:30h
---------------	-----------------------	-------------------------

**HOJA DE INSCRIPCIÓN:  
'ATENCIÓN TELEFÓNICA: EL PODER DEL SERVICIO AL CLIENTE'**

<b>Lugar de Realización</b>	
<b>Fecha de impartición</b>	

<b>DATOS PERSONALES:</b>		
1º APELLIDO:	2º APELLIDO:	
NOMBRE:	NIF:	
DOMICILIO:	C.P.	
LOCALIDAD:	PROVINCIA:	
TELÉFONO:	E-MAIL:	
<b>DATOS PROFESIONALES:</b>		
EMPRESA:		
DPTO.	CIF:	
DOMICILIO:	C.P.	
LOCALIDAD:	PROVINCIA:	
TELÉFONO:	FAX:	
E-MAIL:		
<b>FACTURACIÓN:</b>	Personal:	A la empresa:
<b>FORMA DE PAGO:</b>	Cheque a IMP,S.L:	Transferencia: Banco Sabadell ES22 0081 0575 7800 01203631
<b>MODALIDAD DE PAGO</b>	Pago único: ..... euros.	

<p><b>Estamos a su disposición para cualquier dato o información adicional que precise.</b></p>	<p>Tel/Fax.: 91 445 51 79  <a href="mailto:ise@secretariadoeuropeo.es">ise@secretariadoeuropeo.es</a>  <a href="http://www.secretariadoeuropeo.es">www.secretariadoeuropeo.es</a></p>
---	---