



COMT011PO. Atención telefónica a clientes y tratamiento de situaciones conflictivas

Objetivos

□ **Objetivo general**

- Utilizar las técnicas de comunicación telefónica, tanto a nivel de emisor como de receptor y gestionar de una manera rápida y eficaz las necesidades de los clientes.

□ **Objetivos específicos**

- Conocer las estrategias básicas para ofrecer un servicio de calidad al cliente.
- Conocer los distintos elementos que implica el proceso de comunicación.
- Ser consciente de la importancia de la comunicación en el servicio con la finalidad de satisfacer al consumidor y a los empleados que prestan el servicio.
- Aprender las estrategias idóneas para una correcta atención al cliente.
- Saber la importancia de la calidad en el servicio y las exigencias del cliente.
- Conocer las distintas estrategias necesarias para gestionar adecuadamente las llamadas telefónicas.
- Conocer las técnicas necesarias para proporcionar un servicio de atención al cliente, de modo que este sienta sus necesidades y expectativas satisfechas.
- Conocer los fundamentos de PRL asociados a su función como teleoperadores.
- Conocer los conceptos de sonrisa telefónica y escucha activa y valorarlos como recursos fundamentales en la gestión telefónica a clientes.

- Comprender las actitudes con que los clientes acuden a los servicios de atención telefónica para poder ofrecer una ayuda eficaz.
- Desarrollar la capacidad de responder a las solicitudes de los clientes con eficacia.
- Conocer las distintas barreras comunicativas más frecuentes al teléfono para desarrollar estrategias adecuadas de gestión telefónica.
- Conocer los distintos pasos que diferencian la atención telefónica a clientes de calidad.
- Conocer el concepto de calidad, gestión y control de la calidad como parte del proceso de producción o prestación de servicios.
- Capacitarse para aplicar los parámetros de un plan de gestión de la calidad para la mejora en la atención al cliente.
- Reconocer los beneficios en cuanto a competitividad que aporta la aplicación de un plan de calidad en la empresa.
- Conocer los documentos que rigen la normativa de calificación de calidad.
- Distinguir los conceptos de ciudadano/a y persona para conseguir una mejor atención al cliente.
- Conocer el proceso reclamación, queja y sugerencia para una adecuada gestión de cada una de ellas.
- Capacitarse para gestionar adecuadamente las distintas quejas, reclamaciones y sugerencias como responsables de atención telefónica de la empresa.
- Reconocer el valor de la información que nos aportan quejas, reclamaciones y sugerencias como oportunidades de negocio.
- Conocer el valor legal de quejas y reclamaciones como derechos del ciudadano y consumidor.
- Valorar el trabajo en grupo como una herramienta apropiada para la gestión de quejas, sugerencias y reclamaciones.
- Conocer completamente el proceso de atención al cliente.

- Capacitarse para gestionar adecuadamente las solicitudes del cliente para proporcionar un servicio de atención telefónica eficaz.
- Conocer las situaciones más comunes que encontraremos día a día en el servicio de atención telefónica al cliente.
- Conocer el valor de las distintas herramientas estudiadas en el curso: feedback textual, escucha activa y asertividad.
- Valorar el trabajo en grupo como una herramienta apropiada para la gestión de la atención telefónica al cliente.

Contenidos

COMT011PO. Atención telefónica a clientes y tratamiento de situaciones conflictivas	Tiempo estimado
<p>Unidad 1: La comunicación.</p> <ul style="list-style-type: none"> • La comunicación. <ul style="list-style-type: none"> ○ La comunicación y el ser humano • El proceso de comunicación. <ul style="list-style-type: none"> ○ Las funciones del lenguaje • La comunicación telefónica. <ul style="list-style-type: none"> ○ ¿Qué decimos y cómo hablamos? • Normas generales ante el teléfono. <ul style="list-style-type: none"> ○ Fases de la llamada telefónica ○ Gestión de distintas situaciones al teléfono • La voz. <ul style="list-style-type: none"> ○ Cuidados de la voz 	
Cuestionario de Autoevaluación UA 01	30 minutos
Actividad de Evaluación UA 01	1 hora
Tiempo total de la unidad	6 horas
<p>Unidad 2: La comunicación telefónica efectiva.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Fases de las llamadas. <ul style="list-style-type: none"> ○ La sonrisa telefónica ○ La apertura ○ La gestión con el cliente ○ El cierre • Escucha activa. <ul style="list-style-type: none"> ○ ¿Qué implica la escucha activa? ○ ¿Qué impide la escucha activa? • Las barreras comunicativas. 	
Cuestionario de Autoevaluación UA 02	30 minutos
Actividad de Evaluación UA 02	30 minutos
Tiempo total de la unidad	4 horas

<p>Unidad 3: La calidad del servicio.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Servicio de calidad a la ciudadanía. <ul style="list-style-type: none"> ○ Calidad intrínseca ○ Sistemas de control ○ Normalización • Concepto y características de la calidad del servicio. <ul style="list-style-type: none"> ○ Beneficios ○ Principios de la gestión de la calidad ○ Objeto ○ Calidad y satisfacción de la clientela • El/la ciudadano/a como persona. 	
Cuestionario de Autoevaluación UA 03	30 minutos
Actividad de Evaluación UA 03	1 hora
Tiempo total de la unidad	9 horas
<p>Unidad 4: Tratamiento de situaciones conflictivas.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Reclamaciones. <ul style="list-style-type: none"> ○ Quejas y reclamaciones ○ Diferencias y consecuencias entre quejas y hojas de reclamaciones I ○ Diferencias y consecuencias entre quejas y hojas de reclamaciones II • Desarrollo de reclamaciones. <ul style="list-style-type: none"> ○ Fase 0: Designación de una unidad de gestión de quejas y sugerencias ○ Fase 1: Preparación de la unidad de quejas y sugerencias ○ Fase 2: Comunicación interna ○ Fase 3: Procedimiento de gestión de quejas y reclamaciones ○ Fase 4: Seguimiento de la gestión de quejas y sugerencias ○ Tramitación: procedimiento y consecuencias de las reclamaciones • Respuesta a reclamaciones previas. <ul style="list-style-type: none"> ○ Resolución extrajudicial de reclamaciones: ventajas y procedimientos ○ Clasificación de las sanciones 	
Cuestionario de Autoevaluación UA 04	30 minutos
Actividad de Evaluación UA 04	1 hora
Tiempo total de la unidad	10 horas

Unidad 5: Contenidos prácticos.

- Ejemplificar la actuación en torno a una situación real con el cliente.
- Ilustrar las características y las tipologías de los clientes.
 - El cliente enfadado
 - El cliente confundido
 - El cliente extranjero
 - El cliente sabiondo
 - El cliente agradecido
- Enunciar aquellos elementos fundamentales de la comunicación para establecer relaciones internas y externas en la organización.
 - Conceptos básicos
 - Elementos de la comunicación
 - El análisis de la comunicación en la atención al cliente
 - La comunicación interna de la empresa
 - Claves para una comunicación interna eficaz
- Desarrollar la escucha activa dando feedback textual.
 - El feedback textual
- Describir los tipos de barreras que existen en la comunicación.
 - Ruido
 - Retorno insuficiente
 - Medio de comunicación adecuado I: Comunicación oral
 - Medio de comunicación adecuado II: Comunicación escrita
 - Barreras mentales
 - Barrera de la adecuación
 - Barreras de espacio y tiempo
 - Barrera de la empatía y otras relaciones
- Describir la imagen que podemos dar a un cliente.
- Reconocer la tipología de cliente de una serie de ejemplos.
- Reconocer la utilización de las habilidades de asertividad y la simpatía en casos.
 - Consejos para una comunicación asertiva
- Manejar una situación conflictiva dada con un cliente.

Cuestionario de Autoevaluación UA 04	30 minutos
Actividad de Evaluación UA 04	1 hora
Tiempo total de la unidad	10 horas
Examen final	1 hora
5 unidades	40 horas