



**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.

□ **Contenidos**

<b>40 HORAS</b>	<b>COMT011PO. Atención telefónica a clientes y tratamiento de situaciones conflictivas</b>
8 horas	<p><b>Unidad 1:</b> La comunicación.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• La comunicación.</li> <li>• El proceso de comunicación.</li> <li>• La comunicación telefónica.</li> <li>• Normas generales ante el teléfono.</li> <li>• La voz.</li> </ul>
4 horas	<p><b>Unidad 2:</b> La comunicación telefónica efectiva.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Fases de la llamada.</li> <li>• Escucha activa.</li> <li>• Las barreras comunicativas.</li> </ul>
8 horas	<p><b>Unidad 3:</b> La calidad del servicio.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Servicio de calidad a la ciudadanía.</li> <li>• Concepto y características de la calidad del servicio.</li> <li>• El/la ciudadano/a como persona.</li> </ul>
10 horas	<p><b>Unidad 4:</b> Tratamiento de situaciones conflictivas.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Reclamaciones.</li> <li>• Desarrollo de reclamaciones.</li> <li>• Respuesta a reclamaciones previas.</li> </ul>
10 horas	<p><b>Unidad 5:</b> Contenidos prácticos.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Ejemplificar la actuación en torno a una situación real con el cliente.</li> <li>• Ilustrar las características y las tipologías de los clientes.</li> <li>• Enunciar aquellos elementos fundamentales de la comunicación para establecer relaciones internas y externas en la organización.</li> <li>• Desarrollar la escucha activa dando feedback textual.</li> <li>• Describir los tipos de barreras que existen en la comunicación.</li> <li>• Describir la imagen que podemos dar a un cliente.</li> <li>• Reconocer la tipología de cliente de una serie de ejemplos.</li> <li>• Reconocer la utilización de las habilidades de asertividad y la simpatía en casos.</li> <li>• Manejar una situación conflictiva dada con un cliente.</li> </ul>

**40 horas**

**5 unidades**