Soluciones en Capacitación

SERVICIO AL CLIENTE ATENCION TELEFONICA

NUESTRO COMPROMISO Y EXPERIENCIA A TU SERVICIO

- Utilizamos diferentes técnicas didácticas y abarcamos diversos estilos de aprendizaje para que el participante construya su experiencia, resuelva su problemática y genere ideas.
- Atendemos en cualquier punto del país.
- Alineamos nuestros cursos y talleres a tus necesidades específicas.
- Contamos con más de una década de experiencia en formación y capacitación profesional.

Objetivo: El Participante adquirirá las habilidades en técnicas clave de ventas y atención telefónica para mejorar la conversión de clientes y brindar una excelente experiencia.

Dirigido a: Todo Público.

Curso: Teórico – Práctico.

Modalidad: Presencial en IEDS, Presencial InCompany o En vivo a distancia.

TEMARIO

MÓDULO 1. Fundamentos de la Atención Telefónica

1. Importancia del teléfono en las ventas
2. Perfil del cliente y expectativas
3. Tono de voz, dicción y velocidad
4. Primer contacto: la importancia de una buena impresión
5. Errores comunes y cómo evitarlos

MÓDULO 2. Técnicas de Venta Telefónica

1. Estructura de una llamada efectiva
2. La escucha activa y cómo influir en el cliente
3. Manejo de objeciones y cierre de ventas
4. Uso de preguntas para dirigir la conversación
5. Creación de guiones flexibles y naturales

MÓDULO 3. Manejo de Clientes Difíciles y Objeciones

1. Tipos de clientes difíciles y cómo abordarlos
2. Manejo de quejas y conflictos
3. Empatía y lenguaje positivo
4. Control emocional en situaciones desafiantes
5. Técnicas para recuperar clientes insatisfechos

MÓDULO 4. Prácticas y Role-Playing

1. Simulación de llamadas de ventas
2. Feedback y análisis de desempeño
3. Casos prácticos de atención y resolución de problemas
4. Técnicas para la mejora continua

Visita nuestras redes sociales.

Consulta nuestro calendario de cursos abiertos en nuestro sitio web.

¡Contáctanos, estamos listos para atenderte!

- Cursos e instructores registrados ante la STPS.
- Otorgamos Constancia de habilidades laborales DC3 y Constancia de Participación IEDS con valor curricular.
- Nuestros capacitadores se encuentran actualizados, con gran experiencia en el ramo y registrados en nuestra plantilla ante STPS.
- Ofrecemos la capacitación en modalidad presencial o en vivo a distancia.
- Entregamos material de trabajo digital o impreso.
- Aplicamos evaluaciones finales de conocimientos a solicitud del cliente.

Uso de videos cortos

Trabajo Colaborativo

Evidencia de Aprendizaje

ieds®

Soluciones en Capacitación

IEDS Capacitación

www.iedsservicios.com.mx