

TÉCNICAS APLICADAS DE ATENCIÓN TELEFÓNICA

(CÓDIGO SENCE N° 1237821322)



¿A quién está dirigido?

- Telefonistas
- Recepcionistas
- Encargados de Admisión
- Trabajadores de todas las áreas que se desempeñen en la atención telefónica de público.

Objetivos

- Reconocer la importancia de la comunicación efectiva
- Aplicar adecuadamente técnicas de atención telefónica bajo distintas circunstancias.
- Manejar situaciones de conflicto y objeciones.

Contenidos del curso

1.0 La comunicación

- Importancia
- Proceso comunicacional

2.0 Equipos telefónicos

- Central: usos, recursos
- Fax, Módem, Otros

3.0 Técnicas de atención

- Manejo de voz
- Manejo de temperamento
- Técnicas de trato
- Lo que no se debe hacer
- Técnicas de atención con líneas llenas

4.0 Organización básica

- Llenado de planillas de ingreso y salida de llamadas, fax, etc.
- Técnicas de recepción
- Priorización de llamadas
- Traspaso y comunicación de recados

Contenidos sujetos a cambio que el profesor estime conveniente.

Fecha y Horario

Desde el 06 de septiembre al 22 de Octubre de 2010
Lunes, Miércoles y Viernes de 17:00 a 20:00 hrs. (15 Horas)

Lugar

Dieciocho 145, Santiago Centro.

Valor

\$ 60.000.- por persona.-
Alumno ICEL 50% dscto.\$30.000.-

Consultas e Inscripciones

Teléfonos: (02) 439 99 99
Inscripciones hasta el 15 de Agosto de 2010 en Admisión de:
Dieciocho 145, Alameda 2520, Of. de República en Alameda
2268 o al mail: bfrias@icel.cl

Horario de Atención

Casa Central Dieciocho 145, Santiago Centro.
De 08:00 hrs. a las 20:00 hrs.

Forma de pago

3 cuotas, Ago, Sep y Oct. Se debe firmar pagaré.
Éstos se dictarán sólo con un número mínimo de 12 alumnos por curso.



Actividad/es de capacitación autorizada/s por el SENCE para los efectos de la franquicia tributaria de capacitación, no conducente/s al otorgamiento de un título o grado académico.