



IMECAF®

[www.imecaf.com](http://www.imecaf.com)

# CURSO DE ATENCIÓN TELEFÓNICA

---

DESARROLLO HUMANO



**INVERSIÓN**  
\$2,999.00 + IVA

**DURACIÓN**  
30 HRS.

**MODALIDAD**  
En Linea



# CURSO DE ATENCIÓN TELEFÓNICA

---

## DESARROLLO HUMANO

### OBJETIVO

La atención telefónica de clientes se ha convertido en uno de los transmisores de imagen de la empresa más importantes. Que sea positiva o negativa depende en gran medida de una buena formación por parte de quienes llevan a cabo esta función.

Ahora, con este curso, podrán prepararse eficaz y eficientemente todos aquellos que deban desempeñar la gestión telefónica de clientes.

### TEMARIO

#### 1. Objetivos en la atención telefónica

- Objetivos específicos
- Objetivos operativos

#### • La empresa y el cliente

- Uso del teléfono entre empresa y cliente
- Necesidades del interlocutor
- Tipología del interlocutor

#### • Comunicación en la atención telefónica

- Elementos del proceso de comunicación
- Características de la comunicación telefónica
- Aspectos de la comunicación telefónica
- Técnicas de comunicación

#### • Proceso de la atención telefónica

# CURSO DE ATENCIÓN TELEFÓNICA

---



## DESARROLLO HUMANO

- Fases del proceso
- Reglas del lenguaje telefónico
- Escucha activa
- Preguntas en la atención telefónica

### • **Ventajas y desventajas de la atención telefónica**

- Ventajas
- Desventaja

### • **Tipos de acciones en la atención telefónica**

- Facilitar información
- Toma de información sobre un pedido
- Tratamiento de las objeciones
- Transferencias de llamadas
- Toma de mensaje
- Contestador
- Recuerde
- Despedida

# CURSO DE ATENCIÓN TELEFÓNICA



DESARROLLO HUMANO

## POLÍTICAS DE PAGO

- Precios en **Pesos Mexicanos** - Excepto casos que se indique en otra moneda de manera expresa
- **LIQUIDACIÓN TOTAL** - Aplica previa al inicio del evento
- **DESCUENTO POR PRONTO PAGO** - Aplica liquidando el total de la inversión hasta 5 días hábiles previos al evento
- **POLÍTICAS DE PRECIOS Y DESCUENTOS** - Sujetas a términos y condiciones de IMECAF
- **FINANCIAMIENTO** - NO aplica

## MÉTODOS DE PAGO

### TARJETA DE CRÉDITO / DÉBITO

- VISA y MASTER CARD - No requiere presentación física
- AMERICAN EXPRESS - Si no es por PayPal, requiere presentación física

### MESES SIN INTERESES

- 3, 6, 9 Y 12 MSI - Tarjetas Banamex
- PayPal (Según las opciones disponibles en la plataforma)

### TRANSFERENCIA INTERBANCARIA

- BANAMEX - Clabe 002180414600184021

### DEPÓSITO BANCARIO

- BANAMEX - Cuenta 18402
- Sucursal 4146

### TRANSFERENCIA O DEPÓSITO REQUIERE REFERENCIA

- Colocar cualquiera de los siguientes datos como referencia:
- Nombre, razón social, RFC o número de factura

### BENEFICIARIO

- IMECAF México, SC



**IMECAF®**

Arquímedes 130  
Dpcho. 205  
Col. Polanco,  
CDMX 11570

TEL. 55 1085 1515  
800 236 0800  
info@imecaf.com

[www.imecaf.com](http://www.imecaf.com)



# CURSO DE ATENCIÓN TELEFÓNICA

DESARROLLO HUMANO

## POLÍTICAS DE CONFIRMACIÓN Y CANCELACIÓN

### PENALIZACIONES

**NO APLICA** - Notificando hasta 6 días hábiles previos al evento

- **20%** - Notificando con menos de 6 días hábiles previos al evento - Se podrá elegir otro Curso pagando la diferencia. En caso de reincidencia, aplica penalización del **100%**
- **100%** - NO SHOW (No Asistencia) o notificando con menos de 72 hrs. hábiles previas al evento
- **CANCELACIONES CON TARJETA DE CRÉDITO / DÉBITO** - Se les descontarán las comisiones efectuadas por el banco emisor (incluyendo la opción de meses sin intereses, en su caso)

## CONFIRMACIÓN OFICIAL

IMECAF notificará **5 días hábiles previos** al evento vía e-mail y/o teléfono del contacto proporcionado por la empresa contratante y ésta deberá confirmar por el mismo medio su asistencia.

Se sugiere realizar la gestión de **viáticos**, en su caso, una vez recibida | IMECAF no se hace responsable por gastos incurridos en este rubro.

IMECAF se reserva la posibilidad de cambios sin previo aviso por causas ajenas a su voluntad - Cursos sujetos a **QUÓRUM MÍNIMO**

© IMECAF México S.C. Todos los derechos reservados

