



**IMECAF México, S.C.**  
Instituto Mexicano de Contabilidad,  
Administración y Finanzas

Nombre del Curso

## **ATENCIÓN TELEFÓNICA - ONLINE - EN LÍNEA**

### **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**

## **Temario del Curso de Atención Telefónica**

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

- 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

### Fechas

No definidas aún

### Duración

30 HRS.

### Inversión

\$2,999.00 M. N. más IVA

© 2020 IMECAAF México, S.C. Todos los derechos reservados.

Email: [info@imecaf.com](mailto:info@imecaf.com)

Teléfono: (+52)(55) 1085 1515

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

Arquímedes 130 Despacho 205 Col. Polanco  
México, Distrito Federal 11570