



Programa para el
Desarrollo de Habilidades

MEJORANDO TU CAPACIDAD DE ATENCIÓN E IMPACTO POSITIVO

CON ESTE PROGRAMA CONSEGUIRÁS	PROGRAMA	
<ul style="list-style-type: none"> ▶ Comprender la importancia que tu rol tiene dentro de la estructura de la Organización a la que perteneces. ▶ Transmitir, a través del teléfono, una imagen adecuada de competencia y calidad de servicio acorde con la imagen corporativa de tu Organización. ▶ Concebir tu puesto de trabajo como Asesor del Cliente y Facilitador del negocio de la Compañía. ▶ Incrementar tus habilidades de atención telefónica. 	<ul style="list-style-type: none"> ▶ 1ª Jornada. EL AGENTE COMO TRANSMISOR DE LA IMAGEN CORPORATIVA DE LA ORGANIZACIÓN. <ul style="list-style-type: none"> ○ Análisis del rol del Agente (de Emisión y/o Recepción): Auto-análisis y <i>Feedback</i> externo de competencias. ○ Planificar la Atención Telefónica. ○ La toma de contacto, la expresión verbal, las palabras esenciales. ○ Expresarse con naturalidad y profesionalidad. ○ El Cliente: Identificación, Motivaciones, Actitudes, Caracterología, Normas de trato. ○ El Rapport: la identificación de necesidades, la escucha activa, el uso de la sonrisa. ○ El uso de los componentes de la comunicación telefónica: La voz (tono, volumen, ritmo), el lenguaje (lenguaje positivo y adaptado al cliente) y el silencio (utilizar en situaciones clave el valor positivo del silencio). ○ Dirigir la conversación sin perder el objetivo. ○ Práctica de Habilidades y Planes de Acción. ▶ 2ª Jornada. ENFRENTAMIENTO EFICAZ A SITUACIONES DE CONFLICTO. <ul style="list-style-type: none"> ○ La fidelización del cliente mediante la gestión adecuada de la "llamada conflictiva". ○ Enfrentamiento a situaciones delicadas a través del teléfono. ○ Técnicas para mantener el control: actuación profesional ante el conflicto al teléfono. ○ Reclamaciones: comportamientos proactivos (el adecuado manejo de las reclamaciones). ○ Tratamiento de llamadas de urgente solución. ○ Práctica de Habilidades y Planes de Acción. ▶ 3ª Jornada. SEGUIMIENTO Y CONSOLIDACIÓN. <ul style="list-style-type: none"> ○ Revisión de Planes de Acción. ○ Contraste de adquisición de habilidades. ○ Elaboración del nuevo Plan de Acción. ▶ 3 SESIONES DE COACHING INDIVIDUALIZADAS para afianzar habilidades según tu disponibilidad. 	<p>DIRIGIDO A:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Agentes • Gestores • Teleoperadores • Recepcionistas • Secretarias <p>DURACIÓN:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 2 sesiones de 8 horas + 1 sesión de seguimiento de 4 horas • 3 sesiones de <i>Coaching</i> Individual (opcional) <p>METODOLOGÍA:</p> <p><i>Improving PID®</i></p>