

# Atención al cliente, ser un buen agente

Adquiere técnicas de atención al cliente, potenciando la escucha activa, la voz y el lenguaje para que seas capaz de aumentar la resolución y la satisfacción del cliente.



1.200 € (Sin IVA) x GRUPO



100% BONIFICABLE POR LA FUNDAE\*



6 HORAS



PRESENCIAL O AULA VIRTUAL



AGENTES DE RECEPCIÓN



GRUPOS DE 15 PERSONAS MÁX.

## TEMARIO

### 1. LA ATENCIÓN AL CLIENTE

¿Qué se espera de nosotros?

Nuestros objetivos

La atención al cliente

### 2. LA POSITIVIZACIÓN DEL LENGUAJE

Lenguaje positivo

Lenguaje efectivo

Palabras poderosas

### 3. LA ESCUCHA ACTIVA

La escucha activa

Niveles de escucha

Elementos que contribuyen a una escucha activa

Entrenamiento de la escucha activa

Beneficios de la escucha activa

### 4. LA ATENCIÓN TELEFÓNICA

Empatía e introducción a la asertividad: cómo actuar en llamadas difíciles

La escala de conflicto y el protocolo de actuación: el control de la llamada

El rol del agente y el poder de las preguntas: La fidelización y el SAC  
Todas las quejas son oportunidades de fidelización

### 5. Taller “Aplica las habilidades de la ATC creando tu imagen a través de la voz”

Se realizarán diversas simulaciones con distintas temáticas donde los participantes deberán poner en práctica los conocimientos adquiridos. Cada simulación está basada en un caso real con sentimientos, expectativas y reacciones de clientes que encontrarán en su día a día.