



## Atención Telefónica: el Poder del Servicio al Cliente

Edición 47  
(presencial 7h)

' Se pierden más negocios y clientes por una mala atención y mal servicio, que debido a un producto de mala calidad o de precio alto.'

'Una mala atención al cliente determina el fracaso de una empresa.'

### DIRIGIDO A:

Todas aquellas personas interesadas en desarrollar y mejorar sus habilidades de comunicación telefónica, ya sea por necesidades profesionales o por sus responsabilidades sociales, que desean adquirir mayor seguridad, aplomo y eficacia y, a quienes usan la comunicación oral como herramienta de trabajo.

### OBJETIVOS

- ★ Desarrollar y mejorar los conocimientos sobre las técnicas de comunicación telefónica.
- ★ Saber acoger al que llama con rapidez y eficacia.
- ★ Aprender a manejar la voz, la expresión no verbal.
- ★ Interiorizar frases correctas y motivantes.
- ★ Transmisión de mensajes correctos.
- ★ Aprender a utilizar Recursos de apoyo para manejar la información necesaria.
- ★ Manejar de forma eficaz llamadas difíciles y cargas excesivas de llamadas.

## PROGRAMA

- ✿ Los 10 malos hábitos al teléfono: haz que desaparezcan.
- ✿ Cómo tomar mensajes telefónicos altamente efectivos.
- ✿ Cómo reducir la duración y el número de llamadas.
- ✿ Cómo redirigir las llamadas de forma efectiva.
- ✿ Aprende a escuchar, conocer y entender las necesidades de tu interlocutor.
- ✿ Las mejores formas de terminar una conversación telefónica con un alto grado de satisfacción.
- ✿ Un cliente satisfecho es un cliente fidelizado.

## QUIENES SOMOS:






La entrada en el concierto Europeo, enfrenta a nuestras empresas ante nuevos retos que sólo podemos afrontar si adoptamos la “Calidad en el Trabajo”, como la mejor estrategia para conseguir una mayor competitividad.

El **Instituto de Secretariado Europeo** es una organización con resuelta vocación de ayudar a las empresas en la búsqueda de la calidad total a través de la Formación, Actualización y Perfeccionamiento de sus equipos humanos, dedicándose con especial atención al campo de Secretarías, Ayudantes Ejecutivos y Assistants.

**NUESTRO EQUIPO** está integrado por profesionales titulados altamente especializados en las necesidades de las empresas y en el colectivo de Secretarías, que suman a sus conocimientos pedagógicos, una amplia experiencia profesional.

## METODOLOGÍA

Pedagogía activa eminentemente **práctica** con integración del alumno desde el comienzo del curso mediante:

-  Dinámicas participativas (60% práctico – 40% teórica).
-  Simulación de casos.
-  Aplicación práctica de la teoría a la realidad laboral de los integrantes del curso.
-  Role-playing
-  Medios audiovisuales (películas, diapositivas, etc...)

## CONDICIONES GENERALES

Como ustedes conocen, nuestros cursos son **eminentemente prácticos** y nuestros grupos reducidos, lo que nos permite aplicar la teoría a la realidad laboral de los participantes.

El ISE proveerá un **Manual** de referencia por participante y todo el material para los ejercicios prácticos.

**Duración:** 7 horas.

**Título:** **DIPLOMA** acreditativo del curso.

**Precio:** 265€ (precio final. Estamos exentos de IVA)

- Derechos de asistencia.
- Documentación y material para los ejercicios prácticos.
- Coffee break.
- Diploma acreditativo.
- Bolsa de trabajo preferencial.



Todos nuestros cursos cumplen con los requisitos de la **Fundación Tripartita** para el empleo por lo que son **bonificables** para las empresas.

Curso **BONIFICABLE**  
hasta el **45%** por alumno



FONDO  
SOCIAL  
EUROPEO



Fundación Tripartita  
PARA LA FORMACIÓN EN EL EMPLEO

## AULAS DE IMPARTICIÓN

**MADRID:** Plaza Alonso Martínez, 3 (Aula ISE - Hotel Sardinero) -  Alonso Martínez

**BARCELONA:** Hotel Acacia Suits (Comte d'Urgell, 194) -  Hosp Clinic

**BILBAO:** Avda. Zumalacarregrui 40 (Hotel Holiday Inn Bilbao. Metro Santutxu)

## FECHAS DE IMPARTICIÓN en: Madrid – Barcelona - Bilbao

<b>Fecha:</b>	18 de febrero, 2022	Horario: 08:30 a 15:30h
---------------	---------------------	-------------------------

## HOJA DE INSCRIPCIÓN: 'ATENCIÓN TELEFÓNICA: EL PODER DEL SERVICIO AL CLIENTE'

<b>Lugar de Realización</b>	
<b>Fecha de impartición</b>	

<b>DATOS PERSONALES:</b>		
1º APELLIDO:	2º APELLIDO:	
NOMBRE:	NIF:	
DOMICILIO:	C.P.	
LOCALIDAD:	PROVINCIA:	
TELÉFONO:	E-MAIL:	
<b>DATOS PROFESIONALES:</b>		
EMPRESA:		
DPTO.	CIF:	
DOMICILIO:	C.P.	
LOCALIDAD:	PROVINCIA:	
TELÉFONO:	E-MAIL:	
<b>FACTURACIÓN:</b>	Personal:	A la empresa:
<b>FORMA DE PAGO:</b>	Cheque a IMP,S.L:	Transferencia: Banco Sabadell ES22 0081 0575 7800 01203631
<b>MODALIDAD DE PAGO</b>	Pago único: ..... euros.	

**Formalización de las Matrículas:** Preinscripción para reserva de plaza, rellenando el formulario de inscripción online o llamando al teléfono 914 455 179.

Antes del inicio de las clases, y una vez confirmada la plaza por parte de la organización, el alumno ha de haber abonado el importe del curso en función de la opción de pago elegida.

Se devolverán los derechos de inscripción, deduciendo un 10% en concepto de gastos administrativos, a toda cancelación recibida, por escrito, hasta 2 semanas naturales antes del comienzo del curso. Pasado este periodo de tiempo no se admitirán cancelaciones. ISE se reserva el derecho de anular el Curso por falta del quórum mínimo necesario para su celebración.