

## LA ATENCIÓN TELEFÓNICA

Las técnicas más eficaces para atender a los clientes

Curso de 1 jornada

Barcelona, 5 de octubre

### Aprenderás de forma intensiva:

- Identificar **qué debe perseguir la empresa a través de sus comunicaciones** con proveedores y clientes y a **potenciar una imagen correcta** de la misma
- **Dominar los aspectos no verbales de la comunicación** con clientes y proveedores para potenciar coherentemente lo que queremos decir
- **Realizar correctamente una llamada telefónica**, en todas sus fases, potenciando la **comunicación con nuestro interlocutor**
- **Tipos de clientes** al otro lado del teléfono: cómo **identificarlos y tratarlos** según sus características



## EL CURSO ESTÁ DIRIGIDO A

- Secretarías de Dirección
- Secretarías de Departamento
- Administrativas, Responsables de Comunicación y Marketing
- Cualquier persona que utilice el teléfono en su gestión diaria dentro de la empresa

### Un curso para:

- Formarte en materias imprescindibles en tu profesión
- Convertirte en uno de los mejores profesionales del Secretariado
- Mejorar profesionalmente en un mundo empresarial de continuo cambio y exigencia



Barcelona, 5 de octubre

## 1.- Imagen y comunicación en la empresa: qué debe perseguir la empresa a través de sus comunicaciones con proveedores y clientes

- Imagen de empresa y comunicación eficaz. La regla de oro de la comunicación
- Personas que intervienen en la comunicación
- El proceso de la comunicación telefónica
- Tu papel como operadora / telefonista
- La importancia de un cliente satisfecho

## 2.- La comunicación telefónica: la importancia de la voz y el lenguaje no verbal

- Ventajas e inconvenientes de la comunicación telefónica
- Los componentes de la atención telefónica: voz, timbre, tono, ritmo...
- La utilización de expresiones adecuadas a la hora de hablar por teléfono
- El lenguaje y los silencios
- La sonrisa: no se ve, pero se siente
- La actitud mental: percepción de diferentes realidades

## 3.- Cómo hacer una llamada telefónica efectiva: preparación y realización de una llamada

- Qué debes tener en cuenta a la hora de preparar una llamada
- Cómo realizar o recibir una llamada: presentar, informar y recoger información
- El filtrado de llamadas
- Cómo recoger y pasar los mensajes telefónicos. Deletrear nombres y direcciones
- El tratamiento de llamadas simultáneas
- Aspectos a tener en cuenta al dar por finalizada una conversación telefónica
- Algunos consejos útiles: lo que debes hacer y lo que debes evitar en una llamada

## 4.- Tipos de clientes al otro lado del teléfono: aprende a identificarlos y a tratarlos según sus características

- El cliente meticuloso
- El cliente arrogante
- El cliente simpático
- El cliente retraído
- El cliente difícil

## 5.- El tratamiento de distintas categorías de llamadas: cómo enfocarlas y realizarlas de una manera óptima

- Las consultas: qué actitud debes adoptar al transmitir información de cualquier tipo
- Las reclamaciones: cómo tratarlas y encauzarlas hacia una solución que satisfaga al cliente

### Opción tutorización posterior 3 hrs.:

Servicio de Línea Directa con el profesor vía e-mail, para consultas, asesoramiento personalizado y puesta en práctica de los contenidos desarrollados en el curso durante los 2 meses posteriores al mismo.



**Precio Servicio: 60 € + iva**

# TITULACIÓN AL ACABAR CURSO

- Al finalizar el curso el alumno recibirá un **diploma acreditativo** de la realización del mismo. Una **titulación avalada y certificada por el prestigio de las siguientes entidades:**

**SECRETARIA  
PLUS.COM**



- **Secretariaplus:** empresa especializada en el perfil profesional del Secretariado y con amplia experiencia en la formación de Secretarías y Ayudantes de Dirección.

- **Consejo Profesional del Secretariado:** organismo privado creado por Secretariaplus, encargado de asesorar, no sólo legalmente, sino en lo concerniente a todos aquellos aspectos profesionales que afectan al colectivo del secretariado.



- **European Council of Personal Assistants:** Consejo Europeo de organismos y empresas especializadas en el colectivo del Secretariado.



## PRECIOS DEL CURSO

**Precio ESPECIAL  
INSCRITAS\***

**275 Euros \*\***

**Precios para usuarias  
registradas**

**325 Euros \*\***

**Precios para usuarias  
NO registradas**

**430 Euros \*\***

\* para inscripciones abonadas hasta 2 semanas antes del curso

\*\* Precios exentos de IVA

### EL PRECIO INCLUYE

- Derechos de asistencia
- Documentación y material
- Coffee-break
- Almuerzo
- Diploma acreditativo

### GARANTÍAS QUE OFRECEMOS

- JORNADA PRÁCTICA:** Con ejercicios y planteamientos extraídos del día a día laboral.
- DOCUMENTACIÓN DE TRABAJO**
- PLAZAS LIMITADAS:** Garantizamos la atención individualizada y la calidad de la formación en grupos limitados
- CERTIFICADO DE PARTICIPACIÓN**

Las inscripciones se consideran formalizadas si el pago se realiza antes de la fecha de celebración del curso al número de cuenta: **0182 1007 29 0011509905 (Banco BBVA)** a nombre de **Profesionalia, S.A.**

Una vez realizado el pago, **deberá enviarse un comprobante del mismo** al siguiente número de

**fax: 902 93 24 21.**

Se devolverán los derechos de inscripción, deduciendo un 10% en concepto de gastos, a toda cancelación recibida, por escrito, hasta 48 h. antes del comienzo del curso. Pasado este periodo de tiempo no se admitirán cancelaciones. Secretaria Plus se reserva el derecho de anular el curso por falta del quórum mínimo necesario para su celebración.

# HORARIOS DEL CURSO Y LUGAR

Barcelona, 5 de octubre

## BARCELONA

### Viernes, 5 de Octubre (de 9 hrs. a 18 hrs.)

- Bienvenida y presentación de la documentación: 9.00h.-9.15h.
- Apertura del curso: 9.15h.
- Coffee-Break: 11.00h - 11.30h.
- Almuerzo: 14.00h - 15.00h.
- Clausura del curso: 18.00h.

### Hotel Fira Palace

Avda. Rius i Taulet, 1-3

08004 Barcelona

Tf. 934 262 223

[situación del hotel](#)

---

Organizado por:

**SECRETARIA  
PLUS.COM**

**Secretariaplus Formación**  
infocursos@secretariaplus.com  
T. 902 55 07 25 · F. 902 93 24 21