CCTraining

Curso de Customer Services Para Contact Centers

www.cctrainning.com

CCTraining

TEMARIO CURSO CUSTOMER SERVICES

Descripción del curso

Esta capacitación personalizada, conlleva a que además de aprender todas las técnicas necesarias para la obtención de la calidad total en materia de atención telefónica, comprendan e incorporen el concepto de calidad como factor determinante en la retención y crecimiento de la cartera de clientes.

Del mismo modo, el teleoperador incorpora técnicas y estrategias que permiten manejar los tiempos de duración de cada llamada, en relación a la cantidad de llamados entrantes y su tiempo de resolución dentro de los parámetros u objetivos fijados por la compañía.

La premisa fundamental de esta capacitación, es la de "Superar las expectativas del cliente y confirmar a través de la atención que se le da, que ha elegido a la mejor empresa de servicios del mercado".

Sus características son dinámicas y logran un rápido e importante grado de participación de los empleados.

Objetivos del Curso

Después de la capacitación, el teleoperador habrá adquirido los conocimientos y técnicas adecuadas para poder manejar profesionalmente los pasos de la llamada y dar el servicio de calidad que desea garantizar la empresa a sus clientes.

Adicionalmente contará con las herramientas y técnicas depuradas para tratar con clientes difíciles, molestos o insatisfechos con el servicio.

Este curso implica la realización de prácticas y ejercicios en las diferentes etapas de la llamada telefónica.

1 ETAPA:

- Calidad – Concepto y definición
- La Calidad aplicada a la atención telefónica
- El costo de la NO calidad
- Calidad real Vs. Calidad percibida por el cliente
- Cuadro de expectativas
- Como superar las expectativas del cliente
- Los pasos de la llamada
- Apertura: Saludo inicial
- Características de la voz y el lenguaje
- Escucha activa
- Empatía y Parafraseo

2 ETAPA:

- Realizar preguntas eficaces
- Administración del tiempo
- Rebatir objeciones
- Responder consultas con solvencia
- Utilizar técnicas de satisfacción
- Manejo de llamados bajo presión
- Tratamiento de clientes difíciles
- Negociación

3ª ETAPA:

- Transmitir seguridad y tranquilidad
- Vender la solución
- Despedirse vendiendo la imagen de la empresa
- Cerrar la llamada

Materiales:

Cada participante recibirá un Manual de Entrenamiento con el total del contenido del curso y Certificado de participación.

Duración:

Dependerá de la cantidad de participantes: y la posibilidad horaria de los mismos.
Se pueden organizar dos grupos, uno a la mañana y otro a la tarde.
Esta capacitación se recomienda ofrecerla a grupos no mayores a 20 participantes con una duración de 20 horas que se dividen en 5 jornadas de 4 horas..

NOTA. En todos los casos, se realizará una Auditoria y evaluación previa (Descriptas en Presentación) cuya duración estimada es de 8/10 horas y conforme la cantidad de turnos que realicen los operadores.