

Código: SC005

Duración: 30 minutos



Cortesía telefónica

Una llamada telefónica puede ser la primera impresión de tu organización. Aprende técnicas para garantizar una atención cálida y profesional, mejorando la interacción con clientes y fortaleciendo tu imagen corporativa.

Objetivo:

Perfeccionar habilidades de comunicación telefónica, manejo de objeciones y mejora del servicio al cliente.

Contenido:

- Elementos clave en la comunicación.
- Estilos de comunicación.
- Reglas mínimas de cortesía telefónica.
- Cómo dejar un mensaje que sea útil.
- Atención de reclamos.
- Acciones que llevaremos a cabo.
- Tratamiento de objeciones.
- Técnicas de sondeo.
- Consejos finales.

Recursos:

Curso Interactivo en HTML5, Empaquetado Scorm 1.2, Banco de preguntas para certificación

Metodología:

El curso ha sido diseñado bajo el modelo de formación andragógica virtual asincrónica para promover el aprendizaje autónomo, permitiendo a los participantes avanzar a su propio ritmo y según su disponibilidad.

El diseño instruccional de este curso se orienta a la educación de adultos, reconociendo la experiencia previa de los estudiantes y fomentando tanto la autogestión como la aplicación práctica del conocimiento en contextos reales. Los contenidos se organizan en unidades de microaprendizaje secuenciales y se enriquecen con recursos multimedia interactivos, tales como videos explicativos, simuladores, infografías, lecturas complementarias en formato PDF y evaluaciones formativas.