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.

Colombia:
(+57) 314 500 1814
contacto@sistel.co

Panamá:
(+507) 6820 4684
eduardo.carballo@sistel.co

MEXI-CAM:
(+52) 56 1311 1493
ilan.tesone@sistel.co

USA:
(+1) 786 668 3822
david@sistel.co

© SISTEMAS TELEMÁTICOS SISTEL S.A.S. Todos los derechos reservados. Este catálogo virtual y su contenido son propiedad exclusiva de SISTEMAS TELEMÁTICOS SISTEL S.A.S. Queda prohibida su reproducción total o parcial sin autorización expresa.

Empresa B Certificada