

Optimizar la recepción telefónica

Curso práctico de 2 días - 14h

Ref.: ACT - Precio 2024: 1 010€ sin IVA

La recepción telefónica es fundamental para la imagen de marca de una empresa y la calidad de sus relaciones con los clientes. Este curso de formación práctica le proporciona las herramientas necesarias para afrontar estos retos: cómo escuchar, cómo hacer preguntas para entender la solicitud y cómo utilizar un lenguaje apropiado al formular su respuesta.

OBJETIVOS PEDAGÓGICOS

Al término de la formación, el alumno podrá:

Mejorar la imagen de su empresa gracias a la calidad de su acogida

Adoptar una actitud de relación con el cliente

Dominar las técnicas de comunicación telefónica

Adapte su comunicación al perfil y las expectativas de su interlocutor

Juegos de interpretación, juegos de rol con grabaciones telefónicas, autodiagnóstico.

PROGRAMA

última actualización: 02/2024

1) Comprender los principios de la comunicación y la hospitalidad

- Identificar los papeles de emisor y receptor: quién hace qué y quién es responsable de qué.
- Priorizar y dominar los tres medios de comunicación: verbal, paraverbal y no verbal.
- Comprender las características específicas del teléfono.
- Comprender la importancia de sonreír.
- Descubra el tratamiento automático de la información: selección, distorsión y generalización.

Ejercicio : Actuación de voz.

2) Utilizar técnicas adaptadas al teléfono

- Escucha activa y objetiva.
- Reformulando.
- Saber hacer preguntas.

Ejercicio : Escucha, técnicas de reformulación y preguntas facilitadoras. Redacción de preguntas adaptadas a la actividad de cada participante.

3) Utilizar un lenguaje eficaz

- Hablar en positivo para alcanzar los objetivos, eliminando ciertas jergas, frases dudosas y las palabras no constructivas.
- Utiliza los tiempos presente y futuro para dar fuerza a tu discurso.

Ejercicio : Sustituye las fórmulas negativas por otras positivas; practica saludar a la gente, dirigirla y ponerla en espera.

4) Hacer frente a las objeciones

- Identificar los distintos tipos de objeciones.
- Utilizar técnicas para aceptar y tratar objeciones: acolchado, sándwich, disco rayado, DESC.

PARTICIPANTES

Todos los empleados que tratan con clientes externos y/o internos. Recepcionistas del sector público o privado.

REQUISITOS PREVIOS

No se requieren conocimientos especiales.

COMPETENCIAS DEL FORMADOR

Los expertos que imparten la formación son especialistas en las materias tratadas. Han sido validados por nuestros equipos pedagógicos, tanto en el plano de los conocimientos profesionales como en el de la pedagogía, para cada curso que imparten. Cuentan al menos con entre cinco y diez años de experiencia en su área y ocupan o han ocupado puestos de responsabilidad en empresas.

MODALIDADES DE EVALUACIÓN

El formador evalúa los progresos pedagógicos del participante a lo largo de toda la formación mediante preguntas de opción múltiple, escenificaciones de situaciones, trabajos prácticos, etc. El participante también completará una prueba de posicionamiento previo y posterior para validar las competencias adquiridas.

MEDIOS PEDAGÓGICOS Y TÉCNICOS

- Los medios pedagógicos y los métodos de enseñanza utilizados son principalmente: ayudas audiovisuales, documentación y soporte de cursos, ejercicios prácticos de aplicación y ejercicios corregidos para los cursillos prácticos, estudios de casos o presentación de casos reales para los seminarios de formación.
- Al final de cada cursillo o seminario, ORSYS facilita a los participantes un cuestionario de evaluación del curso que analizarán luego nuestros equipos pedagógicos.
- Al final de la formación se entrega una hoja de presencia por cada media jornada de presencia, así como un certificado de fin de formación si el alumno ha asistido a la totalidad de la sesión.

MODALIDADES Y PLAZOS DE ACCESO

La inscripción debe estar finalizada 24 horas antes del inicio de la formación.

ACCESIBILIDAD DE LAS PERSONAS CON DISCAPACIDAD

¿Tiene alguna necesidad específica de accesibilidad? Póngase en contacto con la Sra. FOSSE, interlocutora sobre discapacidad, en la siguiente dirección psh-accueil@orsys.fr para estudiar de la mejor forma posible su solicitud y su viabilidad.

- Técnicas de aplicación: Amortiguar/Rebotar/Combinar.

Ejercicio : Tratar las objeciones en forma de intercambios "ping-pong". Simular entrevistas telefónicas utilizando técnicas de aceptación y rebote.

5) Acoger a las personas con calidad y servicio

- La intención de hacer todo lo posible para responder a las solicitudes lo antes posible.
- Comprender las necesidades y expectativas de sus contactos: SONCAS.
- Adoptar un comportamiento adecuado a la solicitud y a la situación.
- Elegir las palabras y desarrollar los argumentos (CAB).
- Comprender el principio de hacer frente a situaciones difíciles.

Escenario : Detectar motivaciones, encontrar respuestas adecuadas. Sesión informativa en grupo.

FECHAS

Contacto