

Línea directa, optimizar la gestión de incidentes

Curso práctico de 2 días - 14h

Ref.: HOT - Precio 2025: 1 030€ sin IVA

¿Cómo comunicarse eficazmente para resolver una incidencia técnica y garantizar una relación de calidad con el cliente? Este curso de formación le mostrará cómo gestionar el lado emocional de la atención telefónica, hacer preguntas útiles, evitar la agresividad y el estrés y mantener una relación basada en la confianza.

OBJETIVOS PEDAGÓGICOS

Al término de la formación, el alumno podrá:

- Desarrollar su disponibilidad y capacidad de escucha por teléfono
- Tratar los incidentes con objetividad y serenidad
- Apoyo al cliente
- Reducir el riesgo de tensiones
- Establecer una relación de confianza
- Siéntete cómodo durante las entrevistas para alcanzar los objetivos de calidad de servicio

MÉTODOS PEDAGÓGICOS

Métodos de enseñanza activos y participativos. Alternancia teoría/práctica con aplicación al contexto y experiencia de los participantes.

Ejercicios, autodiagnóstico, juegos de rol, grabados e informados.

PROGRAMA

última actualización: 02/2024

1) Comunicar bien

- Emisor/receptor: ser responsable de la calidad de la comunicación para controlar las entrevistas.
- Componentes de la voz: tono, volumen, timbre, articulación, fluidez, ritmo, tono, silencio.
- La voz como transmisor de energía.
- Herramientas de comunicación: escucha activa, reformulación, preguntas, autoconversación positiva.

Ejercicio : Juegos de actuación sobre la voz, la escucha, diferentes tipos de preguntas y reformulación, hablar en positivo. Debriefing en grupo.

2) Gestión y tratamiento del incidente

- Haga una lista de los incidentes que ya se han producido y anote sus características particulares.
- Anticiparse y estar siempre en disposición de acoger soluciones.
- Comprender las actitudes que fomentan o amplifican los incidentes.

Escenario : Ejercicios de "resolución de problemas": los participantes representan situaciones de resolución de incidentes.

3) Escuchar: el corazón de la relación

- Desarrolla tu capacidad de escucha para valorar y gestionar mejor la situación.
- Comprender los dos tipos de escucha: activa y objetiva.
- Aprenda técnicas para aumentar su capacidad de atención.
- Escuchar para comprender, analizar y adaptarse al comportamiento.

Escenario : Dominio de las técnicas para escuchar a los clientes por teléfono. Debriefing en grupo.

PARTICIPANTES

Hotliners, gestores de atención al cliente, gestores de atención al cliente, gestores de relaciones con los clientes

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.

4) Preguntar, reformular y argumentar

- Mostrar interés y compromiso para resolver el problema haciendo preguntas.
- Desarrollar preguntas y puntos de reformulación.
- Estructuración de argumentos persuasivos.
- Argumentar en las tres situaciones: posibilidad de resolución, propuesta de un plazo, saber decir "no".

Escenario : Formación en interrogatorio, reformulación y argumentación positiva.

5) Gestionar su registro emocional

- Gestionar el estrés propio y el del interlocutor.
- Desarrolle su registro emocional.
- Responder a la insatisfacción.

Juego de rol : Gestión del estrés y las emociones en situaciones de relación con los clientes.

6) Mantener y aprovechar la confianza

- Aprender a desarrollar un comportamiento asertivo.
- Gestión de situaciones complejas, sobre todo en lo que respecta a los plazos de resolución.
- Entrevistas telefónicas finales.

Ejercicio : Test sobre actitud relacional y asertividad. Reflexión sobre los comportamientos que refuerzan la confianza.

FECHAS

Contacto