



**LA FORMACIÓN ES LA CLAVE
DEL ÉXITO**

Guía del Curso

COMT011PO ATENCIÓN TELEFÓNICA A CLIENTES Y TRATAMIENTO DE SITUACIONES CONFLICTIVAS

Modalidad de realización del curso: [Online](#)

Titulación: [Diploma acreditativo con las horas del curso](#)

OBJETIVOS

Este Curso COMT011PO ATENCIÓN TELEFÓNICA A CLIENTES Y TRATAMIENTO DE SITUACIONES CONFLICTIVAS le ofrece una formación especializada en la materia dentro de la Familia Profesional de Comercio y marketing. Con este CURSO COMT011PO ATENCIÓN TELEFÓNICA A CLIENTES Y TRATAMIENTO DE SITUACIONES CONFLICTIVAS el alumno será capaz de desenvolverse dentro del Sector y utilizar las técnicas de comunicación telefónica, tanto a nivel de emisor como de receptor y gestionar de una manera rápida y eficaz las necesidades de los clientes.

CONTENIDOS

UNIDAD DIDÁCTICA 1. LA COMUNICACIÓN

1. La comunicación
2. El proceso de comunicación
3. La comunicación telefónica
4. Normas generales ante el teléfono
5. La voz

UNIDAD DIDÁCTICA 2. LA COMUNICACIÓN TELEFÓNICA EFECTIVA

1. Fases de las llamadas
2. Escucha activa
3. Las barreras comunicativas

UNIDAD DIDÁCTICA 3. LA CALIDAD DEL SERVICIO

1. Servicio de calidad a la ciudadanía
2. El/la ciudadano/a como persona

UNIDAD DIDÁCTICA 4. TRATAMIENTO DE SITUACIONES CONFLICTIVAS

1. Reclamaciones
2. Desarrollo de la reclamación
3. Respuesta a reclamaciones previas

UNIDAD DIDÁCTICA 5. CONTENIDOS PRÁCTICOS

1. Ejemplificar la actuación en torno a una situación real con el cliente
2. Ilustrar las características y las tipologías de los clientes
3. Enunciar aquellos elementos fundamentales de la comunicación para establecer relaciones internas y externas en la organización
4. Desarrollar la escucha activa dando feedback textual
5. Describir los tipos de barreras que existen en la comunicación
6. Describir la imagen que podemos dar a un cliente
7. Reconocer la tipología de cliente de una serie de ejemplos
8. Reconocer la utilización de las habilidades de asertividad y la simpatía en casos
9. Manejar una situación conflictiva dada con un cliente



C/ San Lorenzo 2 - 2
29001 Málaga



Tlf: 952 215 476
Fax: 951 987 941



www.academiaintegral.com.es
E-mail: info@academiaintegral.com.es