



# FORMACIÓN PROFESIONAL CONTINUA

**SECTOR:** Comercio

## GUÍA BÁSICA DE ATENCIÓN TELEFÓNICA AL CLIENTE

**MODALIDAD:** Distancia

**DURACIÓN:** 70

**CONTENIDO:**

- 1.- Calidad y servicio. Importancia del servicio
- 2.- La estrategia del servicio
- 3.-La comunicación del servicio. Normas de calidad
- 4.-Las ventas. Motivación del comprador.
- 5.-Atención al público
- 6.-Introducción a la comunicación
- 7.- El teléfono y su empleo
- 8.-La telefonista y su formación
- 9.-El telemarketing
- 10.- Formas de hablar con la gente
- 11.-Elementos y fases de una conversación telefónica
- 12.- Organización administrativa del servicio telefónico
- 13.- Transmisión de información al resto de la empresa. Líneas 900



TELÉFONO DE INFORMACIÓN GRATUITO  
**9 0 0 1 0 2 1 6 8**



**info@albant.net**