



# GESTIÓN TELEFÓNICA EN LA ATENCIÓN AL CLIENTE

## PRESENTACIÓN

La atención y gestión telefónica juega un papel prioritario en la fidelización de la clientela, siendo el capital humano el factor que desempeña un papel fundamental en la comunicación de los valores de la empresa, los cuales sustentan las relaciones de esta.

La importancia de contar con un servicio eficaz y eficiente de atención telefónica en cualquier organización radica en la:

1. **DISPONIBILIDAD:** la clientela no debería esperar, evitando así quejas innecesarias.
2. **CALIDAD E IMAGEN:** atender de un modo profesional, ofrece a la empresa una imagen de calidad.
3. **INMEDIATEZ:** un servicio rápido y eficaz, sin tiempo de espera.

Entre los aspectos a considerar en la atención telefónica, se encuentra la voz, la cual tiene una importancia muy relevante, ya que posee un gran impacto en la persona interlocutora.

Otro elemento es el estilo personal e imagen profesional que proyecta la persona que efectúa la comunicación telefónica. Es indispensable que las personas a cargo de la misma, estén bien preparadas debiendo conocer además la organización, para poder así dar una solución adecuada a las necesidades que se planteen.

## OBJETIVOS

---

- Prestar un servicio de atención y gestión telefónica óptimo.
- Conseguir una homogeneidad general en la atención a la clientela como forma de optimizar la imagen corporativa de la compañía.
- Implementar en los y las participantes pautas comunes de excelencia en atención telefónica a la clientela.
- Ofrecer, tanto al personal existente como a las incorporaciones, herramientas y técnicas para realizar la gestión diaria de la cartera de clientes con gran calidad.

## DIRIGIDO A

---

Todas aquellas personas interesadas en adquirir formación y competencias necesarias para desarrollar actividades de atención y servicio a la clientela a través del teléfono:

- Áreas de Atención al/la Cliente
- Servicios Técnicos
- Departamentos de Gestión de Reclamaciones
- Departamentos de Gestión de Cobros
- Secretariado y Recepción

En general, todo aquel personal de empresa con una parte importante de su trabajo gestionado clientes.

## CONTENIDOS

---

- 1. La toma de contacto por teléfono**
  - a. La Voz en la atención telefónica: elementos a considerar.
  - b. Precontacto telefónico.
  - c. Toma de contacto y descubierta de necesidades.
  - d. Formas de informar y argumentar a la clientela.
- 2. Emisión y recepción de llamadas**
  - a. Emisión: aspectos a tener en cuenta.
  - b. Protocolo en emisión.
  - c. Recepción: aspectos a tener en cuenta.
  - d. Protocolo de recepción.
- 3. Acciones en la utilización del teléfono**
  - a. ¿Cómo transferir llamadas?
  - b. Realización de filtros telefónicos.
  - c. Importancia de la toma de notas.
  - d. El argumentario.

## MODALIDAD Y DURACIÓN

**TELEFORMACIÓN**  
**12 horas de duración**

Plataforma, contenidos y sistema tutorial adaptado a Bonificaciones de Fundae con acceso a:

- Contenido Multimedia.
- Videotutoriales
- Recursos Adicionales
- Foros de Debate
- Tutorías por Aula Virtual
- Pruebas de evaluación

Este curso es bonificable ante Fundae. Desde BAI ofrecemos realizar la gestión sin coste adicional para la empresa.

## FECHAS

**Del 7 de abril al 19 de mayo de 2025**

## EL TUTOR

### Julio Alba Fernández

- Consultor y formador en el área Comercial y Marketing. Inició su carrera profesional en diversas empresas nacionales y multinacionales.
- Como formador ha trabajado en compañías de consultoría, formación y escuelas de negocio diversas impartiendo formación In Company durante más de 20 años a variedad de empresas en el área Comercial y de Atención al/la Cliente.
- Profesor titular durante varios años en el Grado en Dirección Comercial y Marketing de varias Escuelas de Negocios, donde imparte varias asignaturas. Profesor colaborador de la Cámara de Comercio, Industria y Servicios de Madrid.



## PRESUPUESTO

Hasta 9 participantes	De 10 a 25 participantes	De 26 en adelante
90 €/persona	84 €/persona	72 €/persona
(7,5 €/h/persona)	(7 €/h/persona)	(6 €/h/persona)

La facturación tendrá el siguiente desglose:

- Tutorización de los cursos: 88% de la venta (exento de IVA).
- Contenidos Multimedia: 8% de la venta (+ IVA).
- Plataforma: 4% de la venta (+IVA)