



## **COMT011PO. Atención telefónica a clientes y tratamiento de situaciones conflictivas**

## Objetivos

---

### **Objetivo general**

- 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.

### **Objetivos específicos**

- Conocer las estrategias básicas para ofrecer un servicio de calidad al cliente.
- Conocer los distintos elementos que implica el proceso de comunicación.
- Ser consciente de la importancia de la comunicación en el servicio con la finalidad de satisfacer al consumidor y a los empleados que prestan el servicio.
- Aprender las estrategias idóneas para una correcta atención al cliente.
- Saber la importancia de la calidad en el servicio y las exigencias del cliente.
- Conocer las distintas estrategias necesarias para gestionar adecuadamente las llamadas telefónicas.
- Conocer las técnicas necesarias para proporcionar un servicio de atención al cliente, de modo que este sienta sus necesidades y expectativas satisfechas.
- Conocer los fundamentos de PRL asociados a su función como teleoperadores.
- Conocer los conceptos de sonrisa telefónica y escucha activa y valorarlos como recursos fundamentales en la gestión telefónica a clientes.

- Comprender las actitudes con que los clientes acuden a los servicios de atención telefónica para poder ofrecer una ayuda eficaz.
- Desarrollar la capacidad de responder a las solicitudes de los clientes con eficacia.
- Conocer las distintas barreras comunicativas más frecuentes al teléfono para desarrollar estrategias adecuadas de gestión telefónica.
- Conocer los distintos pasos que diferencian la atención telefónica a clientes de calidad.
- Conocer el concepto de calidad, gestión y control de la calidad como parte del proceso de producción o prestación de servicios.
- Capacitarse para aplicar los parámetros de un plan de gestión de la calidad para la mejora en la atención al cliente.
- Reconocer los beneficios en cuanto a competitividad que aporta la aplicación de un plan de calidad en la empresa.
- Conocer los documentos que rigen la normativa de calificación de calidad.
- Distinguir los conceptos de ciudadano/a y persona para conseguir una mejor atención al cliente.
- Conocer el proceso reclamación, queja y sugerencia para una adecuada gestión de cada una de ellas.
- Capacitarse para gestionar adecuadamente las distintas quejas, reclamaciones y sugerencias como responsables de atención telefónica de la empresa.
- Reconocer el valor de la información que nos aportan quejas, reclamaciones y sugerencias como oportunidades de negocio.
- Conocer el valor legal de quejas y reclamaciones como derechos del ciudadano y consumidor.
- Valorar el trabajo en grupo como una herramienta apropiada para la gestión de quejas, sugerencias y reclamaciones.
- Conocer completamente el proceso de atención al cliente.

- Capacitarse para gestionar adecuadamente las solicitudes del cliente para proporcionar un servicio de atención telefónica eficaz.
- Conocer las situaciones más comunes que encontraremos día a día en el servicio de atención telefónica al cliente.
- Conocer el valor de las distintas herramientas estudiadas en el curso: feedback textual, escucha activa y asertividad.
- Valorar el trabajo en grupo como una herramienta apropiada para la gestión de la atención telefónica al cliente.

## Contenidos

COMT011PO. Atención telefónica a clientes y tratamiento de situaciones conflictivas	Tiempo estimado
<p><b>Unidad 1:</b> La comunicación.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• La comunicación. <ul style="list-style-type: none"> <li>◦ La comunicación y el ser humano</li> </ul> </li> <li>• El proceso de comunicación. <ul style="list-style-type: none"> <li>◦ Las funciones del lenguaje</li> </ul> </li> <li>• La comunicación telefónica. <ul style="list-style-type: none"> <li>◦ ¿Qué decimos y cómo hablamos?</li> </ul> </li> <li>• Normas generales ante el teléfono. <ul style="list-style-type: none"> <li>◦ Fases de la llamada telefónica</li> <li>◦ Gestión de distintas situaciones al teléfono</li> </ul> </li> <li>• La voz. <ul style="list-style-type: none"> <li>◦ Cuidados de la voz</li> </ul> </li> </ul>	
Cuestionario de Autoevaluación UA 01	<b>30 minutos</b>
Tiempo total de la unidad	<b>5 horas</b>
<p><b>Unidad 2:</b> La comunicación telefónica efectiva.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Fases de las llamadas. <ul style="list-style-type: none"> <li>◦ La sonrisa telefónica</li> <li>◦ La apertura</li> <li>◦ La gestión con el cliente</li> <li>◦ El cierre</li> </ul> </li> <li>• Escucha activa. <ul style="list-style-type: none"> <li>◦ ¿Qué implica la escucha activa?</li> <li>◦ ¿Qué impide la escucha activa?</li> </ul> </li> <li>• Las barreras comunicativas.</li> </ul>	
Cuestionario de Autoevaluación UA 02	<b>30 minutos</b>
Tiempo total de la unidad	<b>4 horas</b>

<p><b>Unidad 3:</b> La calidad del servicio.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Servicio de calidad a la ciudadanía.           <ul style="list-style-type: none"> <li>◦ Calidad intrínseca</li> <li>◦ Sistemas de control</li> <li>◦ Normalización</li> </ul> </li> <li>• Concepto y características de la calidad del servicio.           <ul style="list-style-type: none"> <li>◦ Beneficios</li> <li>◦ Principios de la gestión de la calidad</li> <li>◦ Objeto</li> <li>◦ Calidad y satisfacción de la clientela</li> </ul> </li> <li>• El/la ciudadano/a como persona.</li> </ul>	
<p>Cuestionario de Autoevaluación UA 03</p> <p>Tiempo total de la unidad</p>	<p><b>30 minutos</b></p> <p><b>8 horas</b></p>
<p><b>Unidad 4:</b> Tratamiento de situaciones conflictivas.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Reclamaciones.           <ul style="list-style-type: none"> <li>◦ Quejas y reclamaciones</li> <li>◦ Diferencias y consecuencias entre quejas y hojas de reclamaciones I</li> <li>◦ Diferencias y consecuencias entre quejas y hojas de reclamaciones II</li> </ul> </li> <li>• Desarrollo de reclamaciones.           <ul style="list-style-type: none"> <li>◦ Fase 0: Designación de una unidad de gestión de quejas y sugerencias</li> <li>◦ Fase 1: Preparación de la unidad de quejas y sugerencias</li> <li>◦ Fase 2: Comunicación interna</li> <li>◦ Fase 3: Procedimiento de gestión de quejas y reclamaciones</li> <li>◦ Fase 4: Seguimiento de la gestión de quejas y sugerencias</li> <li>◦ Tramitación: procedimiento y consecuencias de las reclamaciones</li> </ul> </li> <li>• Respuesta a reclamaciones previas.           <ul style="list-style-type: none"> <li>◦ Resolución extrajudicial de reclamaciones: ventajas y procedimientos</li> <li>◦ Clasificación de las sanciones</li> </ul> </li> </ul>	
<p>Cuestionario de Autoevaluación UA 04</p> <p>Tiempo total de la unidad</p>	<p><b>30 minutos</b></p> <p><b>9 horas</b></p>

<b>Unidad 5:</b> Contenidos prácticos.	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ejemplificar la actuación en torno a una situación real con el cliente.</li> <li>• Ilustrar las características y las tipologías de los clientes. <ul style="list-style-type: none"> <li>○ El cliente enfadado</li> <li>○ El cliente confundido</li> <li>○ El cliente extranjero</li> <li>○ El cliente sabiondo</li> <li>○ El cliente agradecido</li> </ul> </li> <li>• Enunciar aquellos elementos fundamentales de la comunicación para establecer relaciones internas y externas en la organización. <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Conceptos básicos</li> <li>○ Elementos de la comunicación</li> <li>○ El análisis de la comunicación en la atención al cliente</li> <li>○ La comunicación interna de la empresa</li> <li>○ Claves para una comunicación interna eficaz</li> </ul> </li> <li>• Desarrollar la escucha activa dando feedback textual. <ul style="list-style-type: none"> <li>○ El feedback textual</li> </ul> </li> <li>• Describir los tipos de barreras que existen en la comunicación. <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Ruido</li> <li>○ Retorno insuficiente</li> <li>○ Medio de comunicación adecuado I: Comunicación oral</li> <li>○ Medio de comunicación adecuado II: Comunicación escrita</li> <li>○ Barreras mentales</li> <li>○ Barrera de la adecuación</li> <li>○ Barreras de espacio y tiempo</li> <li>○ Barrera de la empatía y otras relaciones</li> </ul> </li> <li>• Describir la imagen que podemos dar a un cliente.</li> <li>• Reconocer la tipología de cliente de una serie de ejemplos.</li> <li>• Reconocer la utilización de las habilidades de asertividad y la simpatía en casos. <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Consejos para una comunicación asertiva</li> </ul> </li> <li>• Manejar una situación conflictiva dada con un cliente.</li> </ul>	
Cuestionario de Autoevaluación UA 04	<b>30 minutos</b>
Tiempo total de la unidad	<b>9 horas</b>
Examen final	<b>1 hora</b>
<b>5 unidades</b>	<b>36 horas</b>