

ÍNDICE TÉCNICAS DE CALIDAD. CALL CENTER

TEMA 1 CALIDAD Y RENTABILIDAD

- Definiciones.
- Dimensiones de la calidad.
- El teléfono como instrumento de calidad.
- La rentabilidad de la cortesía.
- El protocolo de calidad.
- Una empresa orientada a la calidad.

TEMA 2 TELEMARKETING

- Telemarketing.
- Procesos y planificación estratégica.
- Ventajas e inconvenientes.
- Emisión de llamadas.
- Recepción de llamadas.
- Los silencios.

TEMA 3- CALL CENTER

- Definición y origen.
- Funciones y objetivos.
- Estructura y tecnología.
- Perfil del teleoperador.
- Ventajas.
- Factores de localización.

TEMA 4 CUALIDADES TELEFÓNICAS

- Definición.
- Tipos de habilidades.
- Mejorar las habilidades.

TEMA 5 LA ESCUCHA ACTIVA Y LA COMUNICACIÓN

- El proceso de la comunicación.
- Mensaje y factores de la comunicación.
- Comunicación hablada.
- Escucha activa.
- Barreras de la comunicación.

TEMA 6 ORIENTACIÓN AL CLIENTE

- Definición e importancia.
- Tipos de clientes.

TEMA 7 SATISFACCIÓN Y EXCELENCIA COMO OBJETIVOS

- Satisfacción del cliente.
- Sistema de valores del cliente.
- Fidelización.

TEMA 8 TRATAMIENTO DE QUEJAS

- Trabajar en positivo.
- Actitud ante las quejas.
- Cómo mejorar la relación con los clientes.