

HABILIDADES Y ATENCIÓN TELEFÓNICA EN CENTROS LOGÍSTICOS

CONTENIDOS

1.- CALL CENTER : FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES.

- 1) Introducción. ¿Qué es un Call Center?
- 2) ¿Para qué sirve un Call Center?
- 3) Perfil para el cargo. Competencias a desarrollar.
- 4) Condiciones y riesgos del trabajo en un Call Center.
- 5) Destrezas y habilidades que favorecen el perfil.
- 6) El profesional de un call center : Cualificación, formación y motivación.
- 7) Los KPIs para Call Center.

2.- EXCELENCIA EN LA ATENCIÓN TELEFÓNICA EN UN CALL CENTER.

- 1) Introducción. ¿Qué es la atención al cliente?
- 2) ¿Cuáles son las diferencias con el servicio atención al cliente?
- 3) Todos somos clientes.
- 4) Principios de la atención al cliente
- 5) Indicadores de satisfacción al cliente
- 6) ¿Cómo mejorar la atención al cliente en un call center?
- 7) Herramientas de la atención telefónica.
- 8) ¿Cómo puede mejorar un software de Call Center la satisfacción del cliente?

3.- LA COMUNICACIÓN. FASES EN LA ATENCIÓN AL CLIENTE EN UN CALL CENTER.

- 1) Introducción.
- 2) Conocer los productos y tu empresa es conocer a los clientes.
- 3) Fases de la atención al cliente en un Call Center.
- 4) La escucha activa y la empatía.
- 5) Conducta asertiva y sus técnicas.
- 6) Técnica de comunicación verbal telefónica

4.- QUEJAS Y RECLAMACIONES EN UN CALL CENTER

- 1) Diferencias entre “quejas” y “reclamaciones”.
- 2) ¿Cómo responder a una reclamación telefónica?
- 3) Entender como manejar las quejas/reclamaciones.
- 4) Quejas y reclamaciones: La oportunidad para crecer y mejorar.
- 5) Gestión de incidencias y reclamaciones en un Call Center.
- 6) Tipos de clientes de un Call Center y cómo tratar con ellos.

5.- CONOCE LOS CONCEPTOS LOGÍSTICOS BÁSICOS.

- 1) Introducción. Logística y Cadena de suministro.
- 2) Concepto y funciones de un almacén logístico.
- 3) Tipología de un almacén.
- 4) Zonificación y diseño de un almacén logístico.
- 5) Stock e inventario : El picking en la logística.