

# Atención telefónica a clientes y tratamiento de situaciones conflictivas

## Objetivos

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.

## Contenidos

### UD1. LA COMUNICACIÓN

- 1.1. La comunicación.
- 1.2. El proceso de comunicación.
- 1.3. La comunicación telefónica.
- 1.4. Normas generales ante el teléfono.
- 1.5. La voz.

### UD2. LA COMUNICACIÓN TELEFÓNICA EFECTIVA

- 2.1. Fases de las llamadas.
- 2.2. Escucha activa.
- 2.3. Las barreras comunicativas.

### UD3. LA CALIDAD DEL SERVICIO

- 3.1. Servicio de calidad a la ciudadanía.
- 3.2. El/la ciudadano/a como persona.

### UD4. TRATAMIENTO DE SITUACIONES CONFLICTIVAS

- 4.1. Reclamaciones.
- 4.2. Desarrollo de la reclamación.
- 4.3. Respuesta a reclamaciones previas.

### UD5. CONTENIDOS PRÁCTICOS

- 5.1. Ejemplificar la actuación en torno a una situación real con el cliente.
- 5.2. Ilustrar las características y las tipologías de los clientes.
- 5.3. Enunciar aquellos elementos fundamentales de la comunicación para establecer relaciones internas y externas en la organización.
- 5.4. Desarrollar la escucha activa dando feedback textual.
- 5.5. Describir los tipos de barreras que existen en la comunicación.
- 5.6. Describir la imagen que podemos dar a un cliente.
- 5.7. Reconocer la tipología de cliente de una serie de ejemplos.
- 5.8. Reconocer la utilización de las habilidades de asertividad y la simpatía en casos.
- 5.9 Manejar una situación conflictiva dada con un cliente.