



CURSO CALL CENTER, GESTIÓN DE LA TELE ATENCIÓN

Impartido por: **Capacitaciones GoCursos Spa**

Modalidad
Presencial/Elearning

Reunión con Relator
Costo 0

Incluye
Diploma y Certificado





Objetivo general

Capacitar a los participantes en habilidades y técnicas esenciales para la gestión efectiva de un call center, enfocándose en la atención telefónica, asertividad y empatía en el contexto de asesorías inmobiliarias.



Objetivos específicos

- Desarrollar habilidades de comunicación efectiva y asertiva en el ámbito telefónico.
- Fortalecer la empatía y comprensión hacia las necesidades del cliente.
- Aplicar técnicas de gestión del tiempo y recursos en un call center.



Modalidad

Presentamos todas las modalidades que ofrecemos a nuestros alumnos.



ONLINE

Clases asincrónicas, entregándote la libertad de estudiar en el momento y lugar que tú decidas.



ONLINE EN VIVO

Clases remotas en vivo, donde profesor y alumnos se conectan e interactúan en tiempo real, en una fecha y horario establecido



PRESENCIAL

Asiste físicamente a las clases, en nuestras salas o en las propias dependencias del cliente.

Temario del curso:

Módulo 1: Introducción Al Call Center Y Su Importancia

1. Definición y funciones de un call center.
2. Roles y responsabilidades del personal.
3. Importancia de la atención telefónica.
4. Herramientas tecnológicas en call centers.
5. Desafíos comunes en la tele atención.

Módulo 2: Comunicación Efectiva Y Asertividad

1. Elementos clave de la comunicación efectiva.
2. Técnicas de escucha activa.
3. Estrategias para una comunicación asertiva.
4. Manejo de situaciones difíciles.
5. Lenguaje positivo y persuasivo.

Módulo 3: Empatía Y Atención Al Cliente

1. Concepto de empatía y su importancia.
2. Técnicas para desarrollar empatía.
3. Identificación de necesidades del cliente.
4. Manejo de emociones y estrés.
5. Creación de experiencias positivas para el cliente.

Módulo 4: Técnicas De Ventas Telefónicas

1. Estrategias de ventas por teléfono.

2. Identificación de oportunidades de ventas.
3. Técnicas de cierre de ventas.
4. Manejo de objeciones.
5. Seguimiento post-venta.

Módulo 5: Gestión Del Tiempo Y Productividad

1. Principios de gestión del tiempo.
2. Herramientas para aumentar la productividad.
3. Priorizar tareas y organizar llamadas.
4. Estrategias para disminuir el tiempo de espera.
5. Evaluación y mejora continua.

Módulo 6: Uso De Tecnología En Call Centers

1. Software y herramientas para call centers.
2. Integración de CRM y otras plataformas.
3. Automatización de procesos.
4. Monitoreo y análisis de rendimiento.
5. Innovaciones tecnológicas en atención telefónica.

Módulo 7: Evaluación Y Mejora Continua

1. Indicadores clave de rendimiento (KPI).
2. Técnicas de retroalimentación efectiva.

y mucho más...

Datos del Organismo Capacitador:

Nombre Empresa OTEC:	Capacitaciones GoCursos SPA
Rut:	77919346-2
Giro:	Servicio de Capacitaciones
Dirección	Irrazaval 690 Ñuñoa Santiago de Chile
Cuenta Bancaria	Cuenta Corriente 95466877 Banco Santander
Email:	contacto@gocursos.cl