



## Teleoperadores

Muestra los conceptos básicos y normas a adoptar por los teleoperadores durante la conversación con los clientes. Se explica cómo iniciar las llamadas telefónicas, forma de acceder y escuchar al interlocutor válido, ver qué necesidades tiene y mostrar los beneficios del producto con el fin de cerrar una entrevista o venta. También se muestra cómo tratar a los clientes en servicios como el soporte técnico o el departamento de reclamaciones.

**Duración: 10 horas**

**Objetivo General:** Conocer las técnicas adecuadas para realizar contactos telefónicos entre los teleoperadores de una empresa y sus clientes, con el fin de conocer los pasos fundamentales de la venta telefónica o de servicios de atención al cliente.

### Programa

#### Lección 1: Contacto telefónico inicial con el cliente

Describe la forma de iniciar una llamada telefónica a un cliente, cómo presentarse y presentar el producto, así como las normas a seguir para realizar una escucha efectiva para conocer las necesidades del cliente.

- Capítulo 1: Introducción
- Capítulo 2: Llamada telefónica saliente (Out bound)
- Capítulo 3: Normas a seguir para una escucha efectiva
- Capítulo 4: Descubriendo las necesidades del cliente
- Capítulo 5: El vocabulario, el lenguaje y la voz
- Capítulo 6: Test

#### Lección 2: Elementos y técnicas que influyen en la comunicación

Muestra la importancia de una serie de factores que influyen en la comunicación del teleoperador con su interlocutor, como la actitud, la entonación, articulación y ritmo en la voz. Trata también de la técnica de parafrasear y sondear al cliente para conocer sus necesidades y cómo mostrar características y beneficios del producto.

- Capítulo 1: Actitud mental positiva
- Capítulo 2: La importancia de la voz
- Capítulo 3: El silencio como forma de expresión verbal
- Capítulo 4: Sondear las necesidades del cliente
- Capítulo 5: Técnica de parafrasear
- Capítulo 6: Características y beneficios del producto
- Capítulo 7: Test



### **Lección 3: Realizar una comunicación efectiva**

Se muestran los pasos a seguir en una llamada telefónica para poder acceder con la persona adecuada o el interlocutor válido al que presentar la empresa y el producto. Explica también cómo actuar frente a un contestador telefónico para dejar un mensaje sugestivo y cómo y cuándo lograr el cierre de la entrevista o venta.

Capítulo 1: Dificultades en la comunicación

Capítulo 2: Acceso al interlocutor válido

Capítulo 3: Compromiso con el cliente: cierre

Capítulo 4: Test

### **Lección 4: Resolución de problemas**

Explica la forma de tratar a los clientes por parte del teleoperador que atiende las llamadas entrantes en servicios como consultas y reclamaciones.

Capítulo 1: Tratamiento de dudas, quejas y reclamaciones

Capítulo 2: Llamada telefónica entrante (In Bound)

Capítulo 3: Test

### **Lección 5: Evaluando situaciones prácticas**

Muestra ejemplos o situaciones que tienen lugar en el trabajo de un teleoperador para analizarlas: descripción del trabajo previo a la llamada, actitud mental y física antes de empezar, normas a seguir en la contestación de llamadas de clientes y tipo de mensajes en contestadores. Qué sondeos hacer en función de los comentarios de los clientes y cómo presentar beneficios adecuados. Se explica también cómo actuar frente a las diferentes actitudes de los clientes y se da un compendio de consejos de actuación que muestra las características que debe tener un buen teleoperador.

Capítulo 1: Presentación general. Actitud, voz y postura

Capítulo 2: Atender una llamada telefónica entrante (In Bound)

Capítulo 3: Cómo acceder al interlocutor válido

Capítulo 4: Descubriendo necesidades mediante el sondeo

Capítulo 5: Adaptación a las actitudes del cliente

Capítulo 6: Consejos útiles

Capítulo 7: Test