

EL TELÉFONO. UNA HERRAMIENTA DE COMUNICACIÓN

Código: HE_002
Duración: 15 horas
Modalidad: Presencial

Inicio: 12/07/2010 **Fin:** 15/07/2010
Lugar: Santa Cruz **Horario:** De 16.30 a 20.30
Importe: 120,00 € **100% Bonificable**

- 1.- LA COMUNICACIÓN
 - 1.1.- ELEMENTOS QUE LA CONFORMAN
 - 1.2.- TIPOS DE COMUNICACIÓN
- 2.- EL TELÉFONO
 - 2.1.- VENTAJAS DEL TELÉFONO
 - 2.2.- LIMITACIONES DEL TELÉFONO
 - 2.3.- INCONVENIENTES DEL TELÉFONO
 - 2.4.- LA IMAGEN DE LA EMPRESA
- 3.- ELEMENTOS DE LA COMUNICACIÓN TELEFÓNICA
 - 3.1.- LA SONRISA
 - 3.2.- LA VOZ
 - 3.3.- EL LENGUAJE
 - 3.4.- EL TONO. TIPOS DE TONO
 - 3.5.- LA ELOCUCIÓN
 - 3.6.- EL SILENCIO. TIPOS DE SILENCIO
 - 3.7.- LA ESCUCHA
- 4.- PREPARANDO LA GESTIÓN
 - 4.1.- PREPARACIÓN DE LA LLAMADA
 - 4.2.- LA ACTITUD
 - 4.3.- LAS PREGUNTAS
 - 4.4.- TIPOS DE CLIENTES
- 5.- LA ENTREVISTA TELEFÓNICA
 - 5.1.- RECEPCIÓN
 - 5.2.- TOMA DE CONTACTO
 - 5.3.- LA DESCUBIERTA
 - 5.4.- LA ARGUMENTACIÓN
 - 5.5.- LA CONCLUSIÓN O CIERRE
 - 5.6.- DESPEDIDA
- 6.- LAS RECLAMACIONES



Inscripción: http://www.gsc.es/formacion_empresas.asp
Más información: 902318800 ó formacion@gsc.es