

USO DE TÉCNICAS PARA EL TELETRABAJO CON TELEATENCIÓN

CÓDIGO: APEL03

DURACIÓN 40 horas.

COACH – FACILITADORA Victoria Salgado Gascón.

DIRIGIDO Ejecutivas Telefónicas y Administrativos

OBJETIVOS:

- Al final del curso los asistentes serán capaces de Aplicar las Técnicas de Teletrabajo para la Teleatención, para mejorar la calidad de la atención al usuario, conforme al reglamento de calidad de la empresa.

CONTENIDOS:

I MÓDULO “COMUNICACIONES EFECTIVAS Y DE CALIDAD”

Objetivo: Identificar los modelos, componentes y características de las comunicaciones, de tal manera de aplicarlas de modo efectivo.

1. Historia de las comunicaciones
2. Diferencias entre los modelos lineal y la circular
3. Componentes generales de las comunicaciones
4. Distribución de las comunicaciones presenciales y telefónicas
5. Axiomas y máximas de las comunicaciones
6. Barreras de las comunicaciones
7. Agentes facilitadores de las comunicaciones
8. Modos comunicativos
9. Reglas de las comunicaciones
10. Significado y significante

II MÓDULO “ENTRENAMIENTO COGNITIVO ”

Objetivo: Interpretar las respuestas bioquímicas de nuestro cerebro dado los modelos mentales preestablecidos, para aplicarlos con el usuario.

1. La actitud frente a la acción de comunicar
2. Cambios bioquímicos como respuestas a nuestros comportamientos
3. Mapas y modelos mentales en la acción de comunicar
4. mapas y modelos conductuales preestablecidos

5. Percepciones
6. cambios de paradigmas en el mundo del trabajo y la sociedad
7. Cambios de paradigmas en el Teletrabajo y la Teleatención

III MÓDULO “HABILIDADES Y DESTREZAS SOCIALES”

Objetivo: Emplear en el teletrabajo, con un enfoque en la calidad de la Teleatención, de acuerdo a normativa interna.

1. Asertividad comunicativa
2. Empatía al teléfono
3. Escucha Activa y empática
4. Saber preguntar
5. Manejo de la conversación
6. Habilidad comunicacional

IV MÓDULO “TÉCNICAS DE TELEATENCIÓN”

Objetivo: Aplicar conceptos y técnicas de Teleatención, conforme al Reglamento de Calidad de la Empresas.

1. Diferencias entre los conceptos de trato, atención y servicio
2. Barreras de las comunicaciones telefónicas
3. Satisfacción y lealtad
4. Técnicas de Teleatención
5. Características personales
6. Ética, valores y moral

METODOLOGÍA DE APRENDIZAJE:

El asistente accederá al centro virtual desde la plataforma de Cenfotech y podrá ver y descargar los contenidos dispuestos para ellos. Además podrán conectarse vía streaming con la tutora.