

Comunicación y Control de Situaciones en Call Center

Curso

Objetivos

Aprender el uso eficaz de las técnicas de comunicación interpersonal e intrapersonal para que, los participantes, puedan solventar con éxito situaciones conflictivas y generadoras de estrés.

Desarrollar habilidades preactivas y capacidad para la toma de decisiones.

Dirigido a

Todo el personal de plataforma perteneciente al Área de Bajas y Retención y al personal con responsabilidades de coordinación.

Contenidos

1. EL ENTORNO LABORAL DEL CALL CENTER

- Características laborales del Call Center.
- Importancia de la función de los agentes para los objetivos de la empresa.
- Tipología de campañas.
- La atención telefónica desde la perspectiva del cliente.
- La atención telefónica desde la perspectiva del agente.
- La paradoja de los Call Center.

2. LA MOTIVACION

- La motivación y su relación con el rendimiento y la eficacia.
- Componentes fundamentales de la motivación.
- **Teorías de la motivación.**
- **Motivación y satisfacción.**
- **Motivación y frustración.**
- **Motivación y valores en el trabajo.**
- **La desmotivación y sus causas.**

3. COMUNICACION INTERPERSONAL

- **Factores de la comunicación oral y telefónica.**
- **Estructura de una conversación telefónica.**
- **Llamadas de recepción: protocolo de actuación, momentos críticos, errores y guión.**
- **Comunicación y generación de acción.**

4. COMUNICACIÓN CON NUESTROS CLIENTES INTERNOS. EL LENGUAJE EN LA INTERACCION INTERPERSONAL

- Comunicación no verbal: gestos y posturas.
- Actitudes corporales que manifiestan gusto y disgusto.
- La mirada en la interrelación.
- La postura corporal.
- La posición de los pies también informa.
- Hacer y recibir críticas.

5. COMUNICACION INTRAPERSONAL

- Comunicarse con uno mismo.
- Control del pensamiento.

- Control de los síntomas físicos.
- "Cómo no llevarse el trabajo a casa".

6. CONTROL DEL ESTRES

- El estrés laboral.
- Técnicas de relajación.
- Imaginación temática.

7. AUTOESTIMA Y AUTORREALIZACIÓN EN EL ENTORNO LABORAL

- El concepto de la autoestima.
- Necesidades, expectativas y percepciones.
- Pensamiento – emoción – conducta.
- Rechazo de ideas absurdas acerca de uno mismo y de la situación.
- Asertividad.

8. MODELO PARA EL TRATAMIENTO DE SITUACIONES DIFICILES

- Tratamiento de reclamaciones. Pautas de actuación.
- Aprendiendo a afrontar la hostilidad.
- Fases en la curva de la hostilidad.
- El punto crítico de la curva de la hostilidad.
- Qué hacer y Qué no hacer.

9. RESOLUCION DE PROBLEMAS Y TOMA DE DECISIONES

- Modelo para la resolución de problemas y toma de decisiones.

10. COMPORTAMIENTO PROACTIVO EN EL CALL CENTER

- La venta cruzada.
- Descubrir las necesidades del cliente.
- Formulación de preguntas.
- Características, ventajas y beneficios.
- Técnicas para vencer objeciones.
- Modelos AIDA y PDN CVB OPIAC.
- Argumentación.
- Técnicas de cierre.