

IPRAM

Jenny Alejandra

Gómez Samayoa.

Merca III

Mayte Escobar

loto Admón.

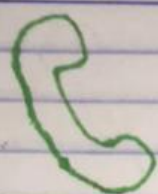
Manual de los
tipos de empleados
en centro de atención
telefónica.

Tarea # 3.

Manual de un Servicio Telefónico.

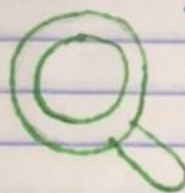
SERVICIO TELEFÓNICO...

Se recomienda usar etiqueta telefónica que genera una comunicación armonica entre la empresa y su cliente y/o usuario.



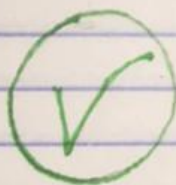
Saludo

Se recomienda saludar con un tratamiento especial de acuerdo a la hora del día y al perfil del cliente/usuario.



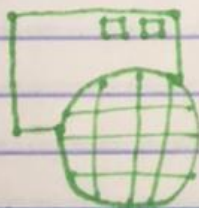
Identificación

Es importante que el personal de atención telefónica se identifique con su nombre, cargo y empresa que representa.



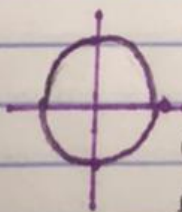
Solicitar

Verificar si está en línea la persona a la que se contacta, de lo contrario seguir parámetros de la empresa.



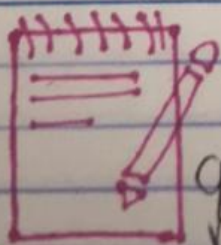
Motivo de Llamada

Describir el motivo por el cual lo está contactando la actualización de datos, oferta de un producto, gestión.



Sondeo de necesidades y B.

En esta etapa se consulta con preguntas claves que permita identificar el perfil y necesidades del cliente.



Cierre de la gestión.

Se consulta con preguntas claves que permitan identificar el perfil y necesidades del cliente y usuario.