

EL TELÉFONO: RESOLVER LOS CONFLICTOS

13526/1

Desarrollo del curso

- Fechas: 16, 17 y 18 de noviembre de 2015.
- Horario: día 16, de 16:00 a 20:00h. Día 17, de 9:00 a 13:00h. Día 18, de 16:00 a 20:00h.
- Duración: 12h.
- Lugar: Aula de formación Centro de Salud Zona 1 (facultad de medicina).
- Localidad: Albacete.
- Nº alumnos: 25.

Inscripciones

- En SOFOS. UNIDAD DOCENTE desde el 23 Octubre al 10 de noviembre 2015
- La relación de admitidos aparecerá el día 11 de noviembre de 2015
- **OBLIGATORIAMENTE** para recibir el certificado de asistencia de una Actividad Formativa, el alumno tiene que estar inscrito y admitido en Sofos, cumpliendo los plazos de matriculación. NO se puede asistir si no están admitidos.

Así mismo, quien sea admitido a una Actividad Formativa y no asista, sin comunicarlo previamente, será sancionado durante ese año.

Enlace

<http://aplicaciones.sescam.jclm.es/sofos/matriculacion/fichaCurso.jsp?curso=13526&edicion=1>

Dirigido a

Personal de gestión de la Gerencia de Atención Integrada de Albacete

Objetivos

- Utilizar el teléfono correctamente, con el lenguaje apropiado y el mensaje óptimo.
- Prepararse y planificar adecuadamente para .para enfrentarse con éxito tanto a las llamadas de entrada como a las de salida.
- Utilizar las técnicas de comunicación adecuadas en las situaciones de conflicto o enfrentamiento al teléfono
- Identificar las situaciones difíciles o conflictivas, tipificarlas y proponer un respuesta adecuada
- Afrontar con éxito las situaciones difíciles y conflictivas que se produzcan en la interacción telefónica.
- Convertir las respuestas adecuadas en procesos prácticos, tratar las situaciones y resolverlas.
- Identificar la forma de enfrentarse al estrés que produce la utilización del teléfono en situaciones de conflicto, con usuarios enfadados o defraudados.
- Conseguir el éxito cada que utilicemos el teléfono.

Requisitos

MÉTODO DE SELECCIÓN:

- Cumplir los plazos de inscripción.
- Pertenecer a la categoría profesional a la que va dirigida la actividad.
- Desarrollar la actividad en la G.A.I. de Albacete.
- Fecha de inscripción.

Se elaborará listado de reserva por si existieran renunciaciones.

En el caso de que quedaran plazas libres, se podrán admitir solicitantes que, cumpliendo los criterios de inclusión, pertenezcan a otras gerencias del SESCAM.

Contenidos

1) INTRODUCCIÓN

2) CONCEPTOS BÁSICOS SOBRE COMUNICACIÓN TELEFÓNICA

- a) Componentes de la comunicación telefónica
- b) La escucha activa
- c) Actitudes al teléfono

3) SITUACIONES DIFÍCILES: TIPOS

- a) Impaciencia
- b) Decepción
- c) Quejas
- d) Reclamaciones
- e) Sin solución posible

4) LA ESCALERA DE SOLUCIÓN

- a) Escuchar
- b) Empatía
- c) Buscar información: Preguntar
- d) Proponer: soluciones, alternativas
- e) Confirmar satisfacción y aceptación
- f) Despedida

5) CONCLUSIONES

- a) Resumen, análisis y seguimiento

Docentes

Begoña Torrellas Liébana. Profesora SR Consultores – Grupo GlobalCESS para el Área de Capacidades Directivas.

Licenciada en Geografía e Historia. Máster en Dirección de Marketing y Gestión Comercial Internacional por la Escuela de Negocios de Madrid. Experta en Inteligencia Emocional por el New Haven Consulting Group de Londres. Experta en Formación de Formadores por el HR Team en Alemania. Experta en Coordinación de Equipos por el Time System de Barcelona. Experta en Técnicas Avanzadas de Ventas por la Unión de Bancos Suizos en Suiza.