



Nº1 EN FORMACIÓN
DE ATENCIÓN AL CLIENTE



PRESENTACIÓN EALICIA UNIVERSITY



Orígenes:

eAlicia University surge de la experiencia y “know how” de más de 25 años de las empresas del grupo MST holding, en concreto de Consulting C3, empresa consultora Española dedicada a dar servicio a grandes compañías de toda Europa en **atención al cliente**.

Derivado del conocimiento profundo de la atención al cliente en sectores tan diferentes como seguros, banca, telecomunicaciones, pharma, automoción y gran consumo hemos generado una base de contenidos impartidos en las formaciones que abarcan temáticas muy amplias y para todas las posiciones jerárquicas relacionadas con la atención al cliente.



Objetivos:

Nuestra intención es poder hacer llegar este conocimiento a empresas de otros países que quieran alcanzar el nivel de **excelencia en la atención al cliente** de una forma profesional y sencilla.

Resultado:

De ahí surge la idea de crear eAlicia University, la primera web para empresas que permite comprar y cursar contenidos especializados en Español en todas las áreas de atención al cliente. Nº1 en formación de atención al cliente.



Valor añadido:

eAlicia University llega a nuestros clientes a través de la plataforma eAlicia (www.ealicia.com), herramienta para la gestión de la calidad en la atención al cliente desde la perspectiva de la calidad emitida y percibida permitiendo realizar evaluaciones de calidad de las interacciones con los clientes a través de los diferentes canales, así como encuestas y formaciones elearning para todo el personal de los departamentos de atención al cliente.



Nº1 EN FORMACIÓN
DE ATENCIÓN AL CLIENTE

EALICIA UNIVERSITY EN IMÁGENES

eAlicia[®]



Iniciar sesión

Usuario:

Contraseña:

Recordármelo la próxima vez.

INICIO DE SESIÓN

ESP - CAT - ENG



Nº1 EN FORMACIÓN
DE ATENCIÓN AL CLIENTE

eAlicia



Bienvenido Estudiante
Estudiante, Agente
Cliente DEMO

[INICIO](#) | [ORGANIGRAMA](#) | [AULA](#) | [INFORMES](#) | [HERRAMIENTAS](#) | [LICENCIAS](#) | [AYUDA](#)



Acceso Aula



Mis Notas



Mi Expediente



Nº1 EN FORMACIÓN DE ATENCIÓN AL CLIENTE

eAlicia



Bienvenido Estudiante
Estudiante, Agente
Cliente DEMO

[INICIO](#) | [ORGANIGRAMA](#) | [AULA](#) | [INFORMES](#) | [HERRAMIENTAS](#) | [LICENCIAS](#) | [AYUDA](#)

Curso

Cursos

A continuación se muestran los cursos en los que estás matriculado

| | | | | |
|---|----------|---|----------|---------------------|
| <input type="checkbox"/> Trabajar en equipo | EQUIPO1A | Métodos y ventajas del trabajo en equipo | Cursando | 29/09/2014 15:43:35 |
| <input type="checkbox"/> Escucha Activa | ATC01 | Aprenderemos las claves para entender aquello que el cliente necesita. | Cursando | 29/09/2014 17:56:25 |
| <input type="checkbox"/> Calidad en Recepción de Llamadas | CAL001 | En este curso encontrarás aquellos aspectos fundamentales que proporcionan una excelente calidad en la recepción de llamadas. | Cursando | 26/09/2014 14:51:11 |



Nº1 EN FORMACIÓN DE ATENCIÓN AL CLIENTE

eAlicia



Bienvenido Estudiante
Estudiante, Agente
Cliente DEMO

[INICIO](#) | [ORGANIGRAMA](#) | [AULA](#) | [INFORMES](#) | [HERRAMIENTAS](#) | [LICENCIAS](#) | [AYUDA](#)

esta tendencia haciendo un esfuerzo especial hacia la mitad del mensaje con objeto de que nuestra atención no decaiga.

- No interrumpir al que habla.
- No juzgar.
- No ofrecer ayuda o soluciones prematuras.
- No rechazar lo que el otro esté sintiendo, por ejemplo: "no te preocupes, eso no es nada".
- No contar "tu historia" cuando el otro necesita hablarte.
- No contra-argumentar. Por ejemplo: el otro dice "me siento mal" y tú respondes "y yo también".
- Evitar el "síndrome del experto": ya tienes las respuestas al problema de la otra persona, antes incluso de que te haya contado la mitad.

Habilidades para la escucha activa:

Mostrar empatía: Escuchar activamente las emociones de los demás es tratar de "meterse en su pellejo" y entender sus motivos. Es escuchar sus sentimientos y hacerle saber que "nos hacemos cargo", intentar entender lo que siente esa persona. No se trata de mostrar alegría, si siquiera de ser simpáticos. Simplemente, que somos capaces de ponernos en su lugar. Sin embargo, no significa aceptar ni estar de acuerdo con la posición del otro. Para demostrar esa actitud, usaremos frases como: "entiendo lo que sientes", "noto que...".

Parfrasear. Este concepto significa verificar o decir con las propias palabras lo que parece que el emisor acaba de decir. Es muy importante en el proceso de escucha ya que ayuda a comprender lo que el otro está diciendo y permite verificar si realmente se está entendiendo y no malinterpretando lo que se dice. Un ejemplo de parfrasear puede ser: "Entonces, según veo, lo que pasaba era que...". "¿Quieres decir que te sentiste...?".





Nº1 EN FORMACIÓN DE ATENCIÓN AL CLIENTE



Código: 103
Nombre: AGENTE 11 Ap1 Ap2
Mail:
Fecha Alta: 01/01/2012
Empresa: eAlicia DEMO
Canales: Canal Llamadas
Canal Mail
Canal Encuestas
Canal Social Media
Canal Formación

EXPEDIENTE

Categoría: Atención al cliente

| Curso | Fecha Matricula | Ult. Acceso | Situación |
|----------------|-----------------|----------------|------------------------|
| Escucha Activa | 22/08/2014 | No ha accedido | Terminado y Suspendido |

Categoría: Soft skills

| Curso | Fecha Matricula | Ult. Acceso | Situación |
|--------------------|-----------------|----------------|-----------|
| Trabajar en equipo | 13/10/2014 | No ha accedido | Cursando |



Nº1 EN FORMACIÓN
DE ATENCIÓN AL CLIENTE

COMO FUNCIONA



Nº1 EN FORMACIÓN
DE ATENCIÓN AL CLIENTE

Los contenidos:

En eAlicia University encontrarás toda la formación que necesitas para organizar una empresa o departamento de atención al cliente, desde la atención presencial, en redes sociales, por email o telefónicamente.

Podrás formar a los agentes telefónicos, a las azafatas, recepcionistas, gestores de cobros, fuerza de ventas u otras áreas en las que sea necesario ofrecer a tus clientes una atención profesional y excelente.





Nº1 EN FORMACIÓN
DE ATENCIÓN AL CLIENTE

Los cursos:

Los cursos están organizados por temas y estos por secciones o píldoras.

Cada una de ellas consta de un contenido y de un examen o prueba de evaluación tipo test en la que se deberá contestar correctamente el 75%.

El examen se podrá repetir hasta tres veces de forma estándar, aunque si cómo empresa desea modificar estos parámetros podrá solicitarlo a través del correo electrónico info@ealiciauniversity.com





Nº1 EN FORMACIÓN
DE ATENCIÓN AL CLIENTE



Los alumnos:

Los alumnos podrán acceder a los cursos en los que la empresa los haya matriculado, durante el tiempo contratado (mínimo un mes).

Dispondrán de un acceso para visualizar sus notas y un histórico de los cursos en los que han participado.



Nº1 EN FORMACIÓN
DE ATENCIÓN AL CLIENTE

Los beneficios:

Se trata de contenidos desarrollados específicamente para el área de atención al cliente basados en más de 20 años de experiencia en la búsqueda de la excelencia.

La formación para la mejora en el puesto de trabajo, breve, clara y directa a un objetivo, contribuye a la motivación de los trabajadores y mejora sustancialmente sus niveles de calidad de servicio.

La empresa puede contratar apoyo y servicios adicionales on line a través del email

info@ealiciauniversity.com





Nº1 EN FORMACIÓN
DE ATENCIÓN AL CLIENTE

New York City

14 Wall Street, 20 th floor 10005 New York
City USA

Tel: +1 212 618 1226

Fax: +1 212 618 1705

E-Mail: marketing.usa@ealicia.com

Silicon Valley, California

228 Hamilton Avenue, 3rd Floor, Palo Alto,
Silicon Valley, California, 94301

Tel: +1 212 618 1226

Fax: +1 212 618 1705

E-Mail: marketing@ealicia.com

Barcelona

Urgell 240-250 planta 7 08036 Barcelona

Tel: +34 902 229239

Fax: +34 934100014

E-Mail: marketing@ealicia.com

Madrid

Orense 81 planta 6, 28021 Madrid

Tel: +34 902 229239

Fax: +34 934100014

E-Mail: marketing.mad@ealicia.com

DATOS DE CONTACTO