INESEM

BUSINESS SCHOOL

Especialista en Atención Telefónica

+ Información Gratis

titulación de formación continua bonificada expedida por el instituto europeo de estudios empresariales

Especialista en Atención Telefónica

duración total: 200 horas ***horas teleformación:*** 100 horas

precio: 0 € *

modalidad: Online

* hasta 100 % bonificable para trabajadores.

descripción

El presente CURSO DE ATENCIÓN TELEFÓNICA ofrece una formación especializada en la materia. Si trabaja en el entorno de la atención al público o desearía hacerlo y quiere especializarse en la atención telefónica este es su momento, con el Curso de Atención Telefónica podrá adquirir los conocimientos necesarios para desempeñar esta función de manera profesional. La persona encargada del puesto de telefonista, es la primera en hablar con el cliente o persona que se quiera poner en contacto con la empresa. Por tanto, tiene una gran importancia al dar la primera impresión.

a quién va dirigido

Todos aquellos trabajadores y profesionales en activo que deseen adquirir o perfeccionar sus conocimientos técnicos en este área.

objetivos

- Conocer las técnicas de servicio/asistencia al cliente.
- Adquirir técnicas de venta por teléfono.
- Realizar estrategias de negociación.
- Conocer los aspectos esenciales del telemarketing.

para qué te prepara

Este CURSO ONLINE DE ATENCIÓN TELEFÓNICA le prepara para conocer a fondo el entorno de la atención telefónica, aprendiendo técnicas específicas de negociación y venta siempre buscando la satisfacción del cliente.

salidas laborales

Atención telefónica / Atención al cliente / Comercial.

titulación

Una vez finalizado el curso, el alumno recibirá por parte de INESEM vía correo postal, la Titulación Oficial que acredita el haber superado con éxito todas las pruebas de conocimientos propuestas en el mismo.

Esta titulación incluirá el nombre del curso/máster, la duración del mismo, el nombre y DNI del alumno, el nivel de aprovechamiento que acredita que el alumno superó las pruebas propuestas, las firmas del profesor y Director del centro, y los sellos de la instituciones que avalan la formación recibida (Instituto Europeo de Estudios Empresariales).

INSTITUTO EUROPEO DE ESTUDIOS EMPRESARIALES

como centro de Formación acreditado para la impartición a nivel nacional de formación
EXPIDE LA SIGUIENTE TITULACIÓN

NOMBRE DEL ALUMNO/A

con D.N.I. XXXXXXXX ha superado los estudios correspondientes de

Nombre de la Acción Formativa

de XXX horas, perteneciente al Plan de Formación INESEM en la convocatoria de XXXX
Y para que surta los efectos pertinentes queda registrado con número de expediente XXXX- XXXX-XXXX-XXXXXX

Con una calificación de SOBRESALIENTE

Y para que conste expido la presente TITULACIÓN en
Granada, a (día) de (mes) de (año)

La direccion General — Firma del alumno/a

MARIA MORENO HIDALGO — Sello — NOMBRE DEL ALUMNO/A

forma de bonificación

- Mediante descuento directo en el TC1, a cargo de los seguros sociales que la empresa paga cada mes a la Seguridad Social.

metodología

El alumno comienza su andadura en INESEM a través del Campus Virtual. Con nuestra metodología de aprendizaje online, el alumno debe avanzar a lo largo de las unidades didácticas del itinerario formativo, así como realizar las actividades y autoevaluaciones correspondientes. Al final del itinerario, el alumno se encontrará con el examen final, debiendo contestar correctamente un mínimo del 75% de las cuestiones planteadas para poder obtener el título.

Nuestro equipo docente y un tutor especializado harán un seguimiento exhaustivo, evaluando todos los progresos del alumno así como estableciendo una línea abierta para la resolución de consultas.

El alumno dispone de un espacio donde gestionar todos sus trámites administrativos, la Secretaría Virtual, y de un lugar de encuentro, Comunidad INESEM, donde fomentar su proceso de aprendizaje que enriquecerá su desarrollo profesional.

materiales didácticos

- Manual teórico 'Atención Telefónica al Público'

profesorado y servicio de tutorías

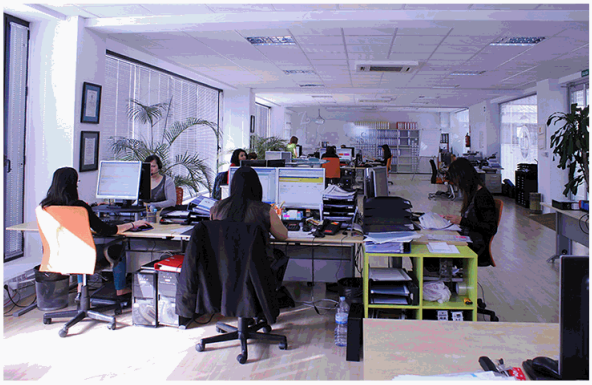
Nuestro equipo docente estará a su disposición para resolver cualquier consulta o ampliación de contenido que pueda necesitar relacionado con el curso. Podrá ponerse en contacto con nosotros a través de la propia plataforma o Chat, Email o Teléfono, en el horario que aparece en un documento denominado “Guía del Alumno” entregado junto al resto de materiales de estudio. Contamos con una extensa plantilla de profesores especializados en las distintas áreas formativas, con una amplia experiencia en el ámbito docente.

El alumno podrá contactar con los profesores y formular todo tipo de dudas y consultas, así como solicitar información complementaria, fuentes bibliográficas y asesoramiento profesional. Podrá hacerlo de las siguientes formas:

- **Por e-mail**: El alumno podrá enviar sus dudas y consultas a cualquier hora y obtendrá respuesta en un plazo máximo de 48 horas.

- **Por teléfono**: Existe un horario para las tutorías telefónicas, dentro del cual el alumno podrá hablar directamente con su tutor.

- **A través del Campus Virtual**: El alumno/a puede contactar y enviar sus consultas a través del mismo, pudiendo tener acceso a Secretaría, agilizando cualquier proceso administrativo así como disponer de toda su documentación



plazo de finalización

El alumno cuenta con un período máximo de tiempo para la finalización del curso, que dependerá de la misma duración del curso. Existe por tanto un calendario formativo con una fecha de inicio y una fecha de fin.

campus virtual online

especialmente dirigido a los alumnos matriculados en cursos de modalidad online, el campus virtual de inesem ofrece contenidos multimedia de alta calidad y ejercicios interactivos.

comunidad

servicio gratuito que permitirá al alumno formar parte de una extensa comunidad virtual que ya disfruta de múltiples ventajas: becas, descuentos y promociones en formación, viajes al extranjero para aprender idiomas...

revista digital

el alumno podrá descargar artículos sobre e-learning, publicaciones sobre formación a distancia, artículos de opinión, noticias sobre convocatorias de oposiciones, concursos públicos de la administración, ferias sobre formación, etc.

secretaría

Este sistema comunica al alumno directamente con nuestros asistentes, agilizando todo el proceso de matriculación, envío de documentación y solución de cualquier incidencia.

Además, a través de nuestro gestor documental, el alumno puede disponer de todos sus documentos, controlar las fechas de envío, finalización de sus acciones formativas y todo lo relacionado con la parte administrativa de sus cursos, teniendo la posibilidad de realizar un seguimiento personal de todos sus trámites con INESEM

+ Información Gratis

programa formativo

UNIDAD DIDÁCTICA 1. SERVICIO/ASISTENCIA AL CLIENTE

1.Servicio al cliente
2.La calidad del servicio al cliente
3.Asistencia al cliente
4.Indicaciones de la asistencia al cliente

UNIDAD DIDÁCTICA 2. CALIDAD PERCIBIDA Y SATISFACCIÓN DEL CLIENTE

1.Introducción
2.Herramientas de medida de la calidad percibida (satisfacción del cliente)
3.Calidad percibida por el consumidor
4.Calidad del servicio
5.¿Por qué medir la calidad percibida?
6.¿Por qué resulta difícil medir la calidad percibida?
7.Herramientas para medir la satisfacción del cliente

UNIDAD DIDÁCTICA 3. EL CLIENTE

1.El cliente
2.Comportamiento del cliente
3.Necesidades del cliente
4.Tipos de clientes
5.Análisis del comportamiento del cliente
6.Factores de influencia en la conducta del cliente
7.Modelos del comportamiento del cliente

UNIDAD DIDÁCTICA 4. TELEFONISTA Y SU FORMACIÓN

1.Descripción y funciones de la ocupación de Telefonista
2.Entorno de Trabajo
3.Competencias de perfil profesional
4.Formación necesaria

UNIDAD DIDÁCTICA 5. TELEFONISTA COMO VENDEDOR

1.El vendedor
2.Tipos de vendedores
3.Características del buen vendedor
4.Tipos de ventas
5.Cómo tener éxito en las ventas
6.Actividades del vendedor
7.Nociones de psicología aplicada a la venta

UNIDAD DIDÁCTICA 6. HABILIDADES INTERPERSONALES DE LA TELEFONISTA

1.Introducción
2.La comunicación y sus elementos
3.Barreras de la comunicación
4.La escucha activa
5.La asertividad
6.Empatía
7.La inteligencia emocional

UNIDAD DIDÁCTICA 7. FORMALIDADES DE ACTUACIÓN DEL TELEFONISTA

1.Introducción
2.Comunicación telefónica
3.Fases de la comunicación
4.Técnicas específicas
5.Actitudes
6.Expresiones y vocabulario

+ Información Gratis

UNIDAD DIDÁCTICA 8. LA NEGOCIACIÓN

1.Concepto de negociación
2.Estilos de negociación
3.Los caminos de la negociación
4.Fases de la negociación

UNIDAD DIDÁCTICA 9. TÉCNICAS DE NEGOCIACIÓN

1.Estrategias de negociación
2.Tácticas de negociación
3.Cuestiones prácticas

UNIDAD DIDÁCTICA 10. EL TELÉFONO

1.Definición de teléfono
2.¿Quién fue su inventor?
3.Evolución del teléfono y su utilización
4.Tipos de teléfono
5.Componentes del teléfono
6.Red telefónica
7.Centrales telefónicas
8.El teléfono, un medio de comunicación
9.Los Call Centers

UNIDAD DIDÁCTICA 11. TELEMARKETING

1.Introducción
2.El telemarketing
3.Fases del telemarketing

+ Información Gratis