

Curso en Tecnologías aplicadas a la Venta y Atención al Cliente + 8 Créditos ECTS





**Elige aprender en la escuela
líder en formación para profesionales**

ÍNDICE

1 | Somos INESEM

**4 | By EDUCA
EDTECH
Group**

**7 | Programa
Formativo**

2 | Rankings

**5 | Metodología
LXP**

8 | Temario

**3 | Alianzas y
acreditaciones**

**6 | Razones por las
que elegir
Inesem**

9 | Contacto

[Ver en la web](#)

SOMOS INESEM

INESEM es una **Business School online** especializada con un fuerte sentido transformacional. En un mundo cambiante donde la tecnología se desarrolla a un ritmo vertiginoso nosotros somos activos, evolucionamos y damos respuestas a estas situaciones.

Apostamos por **aplicar la innovación tecnológica a todos los niveles en los que se produce la transmisión de conocimiento**. Formamos a profesionales altamente capacitados para los trabajos más demandados en el mercado laboral; profesionales innovadores, emprendedores, analíticos, con habilidades directivas y con una capacidad de añadir valor, no solo a las empresas en las que estén trabajando, sino también a la sociedad. Y todo esto lo podemos realizar con una base sólida sostenida por nuestros objetivos y valores.

Más de
18
años de
experiencia

Más de
300k
estudiantes
formados

Más de un
90%
tasa de
empleabilidad

Hasta un
100%
de financiación

Hasta un
50%
de los estudiantes
repite

Hasta un
25%
de estudiantes
internacionales

[Ver en la web](#)



A way to learn, a way to grow
Elige Inesem



QS, sello de excelencia académica
Inesem: 5 estrellas en educación online

RANKINGS DE INESEM

INESEM Business School ha obtenido reconocimiento tanto a nivel nacional como internacional debido a su firme compromiso con la innovación y el cambio.

Para evaluar su posición en estos rankings, se consideran diversos indicadores que incluyen la percepción online y offline, la excelencia de la institución, su compromiso social, su enfoque en la innovación educativa y el perfil de su personal académico.



[Ver en la web](#)

ALIANZAS Y ACREDITACIONES

Relaciones institucionales



Relaciones internacionales



Acreditaciones y Certificaciones



[Ver en la web](#)

BY EDUCA EDTECH

Inesem es una marca avalada por **EDUCA EDTECH Group**, que está compuesto por un conjunto de experimentadas y reconocidas **instituciones educativas de formación online**. Todas las entidades que lo forman comparten la misión de **democratizar el acceso a la educación** y apuestan por la transferencia de conocimiento, por el desarrollo tecnológico y por la investigación.



ONLINE EDUCATION



[Ver en la web](#)



METODOLOGÍA LXP

La metodología **EDUCA LXP** permite una experiencia mejorada de aprendizaje integrando la AI en los procesos de e-learning, a través de modelos predictivos altamente personalizados, derivados del estudio de necesidades detectadas en la interacción del alumnado con sus entornos virtuales.

EDUCA LXP es fruto de la **Transferencia de Resultados de Investigación** de varios proyectos multidisciplinares de I+D+i, con participación de distintas Universidades Internacionales que apuestan por la transferencia de conocimientos, desarrollo tecnológico e investigación.



1. Flexibilidad

Aprendizaje 100% online y flexible, que permite al alumnado estudiar donde, cuando y como quiera.



2. Accesibilidad

Cercanía y comprensión. Democratizando el acceso a la educación trabajando para que todas las personas tengan la oportunidad de seguir formándose.



3. Personalización

Itinerarios formativos individualizados y adaptados a las necesidades de cada estudiante.



4. Acompañamiento / Seguimiento docente

Orientación académica por parte de un equipo docente especialista en su área de conocimiento, que aboga por la calidad educativa adaptando los procesos a las necesidades del mercado laboral.



5. Innovación

Desarrollos tecnológicos en permanente evolución impulsados por la AI mediante Learning Experience Platform.



6. Excelencia educativa

Enfoque didáctico orientado al trabajo por competencias, que favorece un aprendizaje práctico y significativo, garantizando el desarrollo profesional.



Programas
PROPIOS
UNIVERSITARIOS
OFICIALES

RAZONES POR LAS QUE ELEGIR INESEM

1. Nuestra Experiencia

- ✓ Más de 18 años de experiencia.
- ✓ Más de 300.000 alumnos ya se han formado en nuestras aulas virtuales
- ✓ Alumnos de los 5 continentes.
- ✓ 25% de alumnos internacionales.
- ✓ 97% de satisfacción
- ✓ 100% lo recomiendan.
- ✓ Más de la mitad ha vuelto a estudiar en Inesem.

2. Nuestro Equipo

En la actualidad, Inesem cuenta con un equipo humano formado por más **400 profesionales**. Nuestro personal se encuentra sólidamente enmarcado en una estructura que facilita la mayor calidad en la atención al alumnado.

3. Nuestra Metodología

100% ONLINE



Estudia cuando y desde donde quieras. Accede al campus virtual desde cualquier dispositivo.

APRENDIZAJE



Pretendemos que los nuevos conocimientos se incorporen de forma sustantiva en la estructura cognitiva

EQUIPO DOCENTE



Inesem cuenta con un equipo de profesionales que harán de tu estudio una experiencia de alta calidad educativa.



NO ESTARÁS SOLO

Acompañamiento por parte del equipo de tutorización durante toda tu experiencia como estudiante

[Ver en la web](#)

4. Calidad AENOR

- ✓ Somos Agencia de Colaboración N°99000000169 autorizada por el Ministerio de Empleo y Seguridad Social.
- ✓ Se llevan a cabo auditorías externas anuales que garantizan la máxima calidad AENOR.
- ✓ Nuestros procesos de enseñanza están certificados por AENOR por la ISO 9001.



5. Somos distribuidores de formación

Como parte de su infraestructura y como muestra de su constante expansión Euroinnova incluye dentro de su organización una **editorial** y una **imprenta digital industrial**.

[Ver en la web](#)

Curso en Tecnologías aplicadas a la Venta y Atención al Cliente + 8 Créditos ECTS



DURACIÓN
200 horas



MODALIDAD
ONLINE



ACOMPAÑAMIENTO
PERSONALIZADO



CREDITOS
8 ECTS

Titulación

Titulación de Curso en Tecnologías aplicadas a la Venta y Atención al Cliente con 200 horas y 8 ECTS expedida por UTAMED - Universidad Tecnológica Atlántico Mediterráneo.

[Ver en la web](#)

**INESEM BUSINESS SCHOOL**

como centro acreditado para la impartición de acciones formativas

expide el presente título propio

NOMBRE DEL ALUMNO/A

con número de documento XXXXXXXXX ha superado los estudios correspondientes de

NOMBRE DEL CURSO

con una duración de XXX horas, perteneciente al Plan de Formación de Inesem Business School.

Y para que surta los efectos pertinentes queda registrado con número de expediente XXXX/XXXX-XXXX-XXXX.

Con una calificación XXXXXXXXXXXXXXXX.

Y para que conste expido la presente titulación en Granada, a (día) de [mes] del [año].

NOMBRE ALUMNO/A
Firma del Alumno/aNOMBRE DE ÁREA MANAGER
La Dirección Académica

Con Estatuto Consultivo, Categoría Especial del Consejo Económico y Social de la UNESCO (Nº resolución 604/6)

Descripción

¡Bienvenido al Curso en Tecnologías aplicadas a la Venta y Atención al Cliente! En la actualidad, la venta y la atención al cliente han experimentado una transformación radical gracias a la tecnología. Las empresas buscan profesionales capacitados que no solo entiendan el concepto de venta y comunicación empresarial, sino que también sepan identificar las necesidades del cliente y manejar la comunicación comercial de manera efectiva. Este curso está diseñado para proporcionarte las herramientas necesarias para destacar en un sector en auge, con una alta demanda laboral. Te ofrecemos un recorrido completo que abarca desde las cualidades del vendedor hasta la importancia de la atención al cliente y la calidad en el servicio. Además, aprenderás a gestionar la interculturalidad, los derechos humanos y la resolución de conflictos, así como la atención telefónica de reclamaciones y quejas. Al finalizar, serás capaz de manejar situaciones de venta complejas y ofrecer un servicio al cliente excepcional. ¿Por qué elegirnos? Este curso se imparte de manera online, lo que te permite aprender a tu ritmo y desde cualquier lugar. No solo adquirirás habilidades técnicas, sino también habilidades blandas que son esenciales para el éxito en este campo. ¡Inscríbete ahora y lleva tu carrera al siguiente nivel!

Objetivos

- Conocer el concepto de venta y aplicar técnicas de comunicación empresarial efectiva.
- Identificar las necesidades del cliente para personalizar las estrategias de venta.
- Desarrollar cualidades personales y profesionales esenciales en un vendedor.
- Implementar procesos de comunicación comercial que optimicen la experiencia del cliente.
- Valorar la importancia de la atención al cliente para fidelizar y captar clientes nuevos.
- Garantizar la calidad en la atención al cliente mediante prácticas y protocolos adecuados.
- Manejar situaciones de resolución de conflictos y atención telefónica de reclamaciones.

[Ver en la web](#)

Para qué te prepara

El Curso en Tecnologías aplicadas a la Venta y Atención al Cliente está dirigido a profesionales y titulados del sector de ventas y atención al cliente que deseen mejorar sus habilidades en comunicación empresarial, identificar necesidades del cliente y ofrecer una atención de calidad. Este curso es de formación complementaria y no habilita para el ejercicio profesional.

A quién va dirigido

El Curso en Tecnologías aplicadas a la Venta y Atención al Cliente te prepara para identificar y satisfacer las necesidades del cliente de manera efectiva, mejorando tus habilidades de comunicación empresarial y comercial. Aprenderás a desarrollar cualidades clave como vendedor, manejarás técnicas avanzadas de atención y calidad al cliente, y estarás capacitado para resolver conflictos y gestionar reclamaciones de manera intercultural. Este curso es de formación complementaria y no habilitante para el ejercicio profesional.

Salidas laborales

- Asesor de ventas en empresas de retail - Representante de atención al cliente en call centers - Coordinador de servicio al cliente en sectores como banca y telecomunicaciones - Especialista en resolución de conflictos e interculturalidad - Ejecutivo de ventas B2B - Consultor en comunicación comercial y empresarial - Responsable de calidad en la atención al cliente

[Ver en la web](#)

TEMARIO

UNIDAD DIDÁCTICA 1. EL CONCEPTO DE VENTA Y LA COMUNICACIÓN EMPRESARIAL

1. La venta empresarial como actividad de marketing
2. La venta como proceso
3. El equipo y el director de ventas
4. La comunicación interpersonal
5. La comunicación externa empresarial

UNIDAD DIDÁCTICA 2. IDENTIFICAR LAS NECESIDADES DEL CLIENTE (I)

1. Influencias en el comportamiento del consumidor
2. Las necesidades de los clientes
3. Tipos de clientes
4. Influencias sociales en el comportamiento del cliente
5. Las percepciones del consumidor
6. Los motivos de compra

UNIDAD DIDÁCTICA 3. IDENTIFICAR LAS NECESIDADES DEL CLIENTE (II)

1. El cliente ante los mercados masivos
2. Motivaciones en las compras entre empresas
3. La identificación de las necesidades en los productos
4. La oferta del producto por el vendedor

UNIDAD DIDÁCTICA 4. LAS CUALIDADES DEL VENDEDOR

1. El vendedor como comunicador
2. Estrategias para crear al vendedor
3. La escucha activa en el vendedor
4. El perfil del vendedor: cualidades humanas, psíquicas, intelectuales y psicológicas
5. Capacidades ante la venta
6. Formación base y perfeccionamiento del vendedor
7. Evaluación y control de sí mismo
8. Técnicas de afirmación de personalidad

UNIDAD DIDÁCTICA 5. LA COMUNICACIÓN COMERCIAL Y EL PROCESO DE VENTA

1. El concepto de venta y la comunicación empresarial
2. La identificación de las necesidades del cliente
3. Las cualidades del vendedor
4. Fases en el proceso de venta
5. Seguimiento de la venta

UNIDAD DIDÁCTICA 6. IMPORTANCIA DE LA ATENCIÓN AL CLIENTE

[Ver en la web](#)

1. Todos somos clientes
2. Principios de la atención al cliente
3. Concepto de calidad útil y coste de la no calidad
4. Tipos de necesidades y cómo atenderlas
5. Los trabajadores y la atención al cliente
6. Trato personalizado

UNIDAD DIDÁCTICA 7. CALIDAD EN LA ATENCIÓN AL CLIENTE

1. Planificación de la atención al cliente
2. Organización de la atención al cliente
3. Gestión de la calidad en la atención al cliente
4. Cliente interno y externo
5. Indicadores de satisfacción al cliente
6. Potencial para el trato con clientes
7. El profesional de la atención al cliente
8. Cualificación, formación y motivación

UNIDAD DIDÁCTICA 8. INTERCULTURALIDAD, DERECHOS HUMANOS Y RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS

1. Solucionar un conflicto
2. Actitudes ante el conflicto
3. Estilos de resolución de conflictos
4. El lenguaje

UNIDAD DIDÁCTICA 9. ATENCIÓN TELEFÓNICA DE RECLAMACIONES Y QUEJAS

1. Atender al teléfono
2. Características de la atención telefónica
3. El proceso de atención telefónica
4. Atención de quejas, objeciones y reclamaciones
5. El lenguaje

Solicita información sin compromiso

¡Matricularme ya!

Teléfonos de contacto

 +34 958 050 240

¡Encuéntranos aquí!

Edificio Educa Edtech

Camino de la Torrecilla N.º 30 EDIFICIO EDUCA EDTECH,
Oficina 34, C.P. 18200, Maracena (Granada)

 formacion.continua@inesem.es

 www.formacioncontinua.eu

Horario atención al cliente

Lunes a Jueves: 09:00 a 20:00

Viernes: 9:00 a 14:00

[Ver en la web](#)

