



INESEM
Instituto Europeo de
Estudios Empresariales

Curso Superior en Atención Telefónica al Público

+ Información Gratis

Titulación Oficial avalada por la Administración Pública

Curso Superior en Atención Telefónica al Público

Duración: 180 horas

Precio: 0 € *

Modalidad: A distancia

* 100 % bonificable para trabajadores.

Descripción

Formación superior en atención al público por teléfono, venta telefónica y habilidades comunicativas para telefonistas y teleoperadores en el ámbito profesional.



A quién va dirigido

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

Objetivos

Sensibilizar sobre la importancia de la atención al público en la imagen de la institución y en la calidad del servicio. Desarrollar habilidades comunicativas. Descubrir puntos concretos aplicables que nos ayuden en la tarea de atención al público telefónico.

Para que te prepara

Conviértase en un experto en atención telefónica al público. Adquiera todas las técnicas y destrezas para ofrecer una atención telefónica de calidad. Motive al interlocutor, conozca los secretos de la publicidad y la venta vía telefónica...

Salidas laborales

Operador, Jefe de ventas, Recepcionista, Administración, Secretariado

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/master, 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, Fundación Tripartita para la Formación en el Empleo y Fondo Social Europeo).



Forma de subvención

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

Metodología

Entre el material entregado en este curso se adjunta un documento llamado Guía del Alumno dónde aparece un horario de tutorías telefónicas y una dirección de e-mail donde podrá enviar sus consultas, dudas y ejercicios.

Los materiales son de tipo monográfico, de sencilla lectura y de carácter eminentemente práctico. La metodología a seguir se basa en leer el manual teórico, a la vez que se responden las distintas cuestiones y ejercicios que se incluyen dentro del cuaderno de evaluación.

Para su evaluación, el alumno/a deberá hacernos llegar en el sobre de franqueo en destino, dicho cuaderno de evaluación. La titulación será remitida al alumno/a por correo, una vez se haya comprobado el nivel de satisfacción previsto (60% del total de las respuestas).

Materiales didácticos

- Manual teórico 'Guía Básica de la Atención Telefónica al Cliente'
- Cuaderno de ejercicios



Profesorado y servicio de tutorías

Nuestro centro tiene su sede en el "Centro de Empresas Granada", un moderno complejo empresarial situado en uno de los centros de negocios con mayor proyección de Andalucía Oriental. 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 con rapidez.

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



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.

Si una vez cumplido el plazo no se han cumplido los objetivos mínimos exigidos (entrega de ejercicios y evaluaciones correspondientes), el alumno podrá solicitar una prórroga con causa justificada.

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.

Club de alumnos

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.

Programa formativo

TEMA 1. CALIDAD Y SERVICIO. IMPORTANCIA DEL SERVICIO.

Introducción.

La calidad.

El servicio.

Importancia del servicio.

Las normas ISO 9000.

TEMA 2. LA ESTRATEGIA DEL SERVICIO.

La gran importancia del cliente.

Metodologías para recuperar a los clientes descontentos.

Estrategias de servicio para empresas de servicios.

TEMA 3. LA COMUNICACIÓN DEL SERVICIO. NORMAS DE CALIDAD.

Introducción.

Materializamos el servicio minimizando riesgos.

Discriminación de precios en una empresa de servicios.

Motivar al personal.

Normas de calidad del servicio.

En busca de la perfección.

TEMA 4. LAS VENTAS. MOTIVACIÓN DEL COMPRADOR.

Introducción.

La empresa y las ventas.

Tipos de ventas.

Perfil de vendedor.

El vendedor, la venta y las técnicas de comunicación.

Creación de un equipo de ventas.

Publicidad.

Relaciones públicas y ventas.

Factores determinantes de la compra.

Compra, necesidad y motivación.

Cualidades, ventajas y prioridades.

Cualidades de los productos.

Identificación y ciclo de vida de los productos.

TEMA 5. ATENCIÓN AL PÚBLICO.

Introducción.

La acogida.

Clasificación de los clientes.

Tratamiento de reclamaciones.

TEMA 6. INTRODUCCIÓN A LA COMUNICACIÓN.

El proceso de comunicación.

La comunicación en la venta.

Barreras a la comunicación.

La credibilidad de Sandra como vendedora.

El conocimiento del producto.

La expresión oral.

Escuchar con eficacia.

La negociación: fases y estrategias.

La argumentación de ventas y sus claves.

Las objeciones y su tratamiento.

El cierre de la venta: métodos y técnicas.

TEMA 7. EL TELÉFONO Y SU EMPLEO.

Introducción.

Prolegómenos históricos del teléfono.

El teléfono. Tipos y aplicaciones.

Empleo del teléfono.

Diferentes tipos de llamadas.

Los Call Centers.

TEMA 8. LA TELEFONISTA Y SU FORMACIÓN.

Introducción.

Cualidades que debe tener Sandra como telefonista.

Competencias específicas de una telefonista.

Instrucciones a la telefonista.

TEMA 9. EL TELEMARKETING.

El teléfono en el telemarketing.

Pros y contras de la realización de encuestas telefónicas.

Técnica de telemarketing para búsqueda de clientes potenciales.

Clases de estudios que suelen efectuarse mediante encuestas telefónicas.

Fases de la encuesta telefónica.

TEMA 10. FORMAS DE HABLAR CON LA GENTE.

¿Cómo podemos utilizar el lenguaje correctamente?

Control de la voz y del lenguaje.

Diferentes formas de hablar con la gente.

Los registros en la conversación telefónica.

Actitudes positivas y negativas en el trato telefónico.

TEMA 11. ELEMENTOS Y FASES DE UNA CONVERSACIÓN TELEFÓNICA.

Introducción.

La actitud. Identificación del comunicante.

Empleo del teléfono dentro de la empresa. Problemas de organización general.

Elementos y fases de una conversación telefónica.

TEMA 12. ORGANIZACIÓN ADMINISTRATIVA DEL SERVICIO TELEFÓNICO.

Diferentes documentos administrativos del servicio telefónico.

TEMA 13. TRANSMISIÓN DE INFORMACIÓN AL RESTO DE LA EMPRESA. LÍNEAS 900.

Realización de llamadas.

Recepción de comunicaciones.

Trasposos, ausencias y encargos.

Líneas 900 / Líneas 800 Servicio de atención a clientes.