



FORMACIÓN ONLINE

Titulación certificada por
EDUCA BUSINESS SCHOOL



Postgrado en Telemarketing y Atención al Cliente. Contac Center



LLAMA GRATIS: (+34) 958 050 217



Educa Business Formación Online



Años de experiencia avalan el trabajo docente desarrollado en Educa, basándose en una metodología completamente a la vanguardia educativa

SOBRE **EDUCA**

Educa Business School es una Escuela de Negocios Virtual, con reconocimiento oficial, acreditada para impartir formación superior de postgrado, (como formación complementaria y formación para el empleo), a través de cursos universitarios online y cursos / másteres online con título propio.

NOS COMPROMETEMOS CON LA **CALIDAD**

Educa Business School es miembro de pleno derecho en la Comisión Internacional de Educación a Distancia, (con estatuto consultivo de categoría especial del Consejo Económico y Social de NACIONES UNIDAS), y cuenta con el **Certificado de Calidad de la Asociación Española de Normalización y Certificación (AENOR)** de acuerdo a la normativa ISO 9001, mediante la cual se Certifican en Calidad todas las acciones

Los contenidos didácticos de Educa están elaborados, por tanto, bajo los parámetros de formación actual, teniendo en cuenta un sistema innovador con tutoría personalizada.

Como centro autorizado para la impartición de formación continua para personal trabajador, **los cursos de Educa pueden bonificarse, además de ofrecer un amplio catálogo de cursos homologados y baremables en Oposiciones** dentro de la Administración Pública. Educa dirige parte de sus ingresos a la sostenibilidad ambiental y ciudadana, lo que la consolida como una Empresa Socialmente Responsable.

Las Titulaciones acreditadas por Educa Business School pueden **certificarse con la Apostilla de La Haya (CERTIFICACIÓN OFICIAL DE CARÁCTER INTERNACIONAL** que le da validez a las Titulaciones Oficiales en más de 160 países de todo el mundo).

Desde Educa, hemos reinventado la formación online, de manera que nuestro alumnado pueda ir superando de forma flexible cada una de las acciones formativas con las que contamos, en todas las áreas del saber, mediante el apoyo incondicional de tutores/as con experiencia en cada materia, y la garantía de aprender los conceptos realmente demandados en el mercado laboral.

Postgrado en Telemarketing y Atención al Cliente. Contac Center



DURACIÓN:

300 horas



MODALIDAD:

Online



PRECIO:

260 €

Incluye materiales didácticos,
titulación y gastos de envío.

CENTRO DE FORMACIÓN:

Educa Business School



Titulación

Titulación Expedida por EDUCA BUSINESS SCHOOL como Escuela de Negocios Acreditada para la Impartición de Formación Superior de Postgrado, con Validez Profesional a Nivel Internacional

Una vez finalizado el curso, el alumno recibirá por parte de Educa Business School vía correo postal, la titulación 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 (Euroinnova Formación, Instituto Europeo de Estudios Empresariales y Comisión Internacional para la Formación a Distancia de la UNESCO).





Educa Business School

como Escuela de Negocios de Formación de Postgrado
EXPIDE EL PRESENTE TÍTULO PROPIO

NOMBRE DEL ALUMNO/A

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

Nombre de la Acción Formativa

de 425 horas, perteneciente al Plan de formación de EDUCA BUSINESS SCHOOL en la convocatoria de 2019
Y para que surta los efectos pertinentes queda registrado con Número de Expediente XXXXXXXXXX

Con una calificación de **NOTABLE**

Y para que conste expido la presente TITULACIÓN en
Granada, a 11 de Noviembre de 2019

La Dirección General
JESÚS MORENO HIDALGO

Sello

Firma del Alumno/a
NOMBRE DEL ALUMNO

RESPONSABILIDAD
SOCIAL
CORPORATIVA



El presente Título es parte del Sistema Formativo de la Escuela Formadora de la Universidad de Granada y se expide en virtud de su responsabilidad y de su capacidad de gestión, en virtud de haber superado el proceso de selección de la convocatoria de 2019, y en virtud de la acreditación de los contenidos profesionales adquiridos en virtud de la experiencia laboral y de la formación en la empresa en el ámbito de la responsabilidad social y de la sostenibilidad. Este título es un documento de carácter informativo y no tiene validez legal. El presente Título es un documento de carácter informativo y no tiene validez legal. El presente Título es un documento de carácter informativo y no tiene validez legal. El presente Título es un documento de carácter informativo y no tiene validez legal.

Descripción

El presente CURSO en Telemarketing y Atención al Cliente. Contac Center 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.

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.
- Conseguir alcanzar el público objetivo para la venta del producto o del servicio.
- Aumentar las ventas ofreciendo una atención personalizada.
- Adquirir los conocimientos necesarios para crear distribución, captar y fidelizar clientes, utilizando herramientas informáticas como el mailing y las páginas web.

A quién va dirigido

El CURSO en Telemarketing y Atención al Cliente. Contac Center está dirigido a todos aquellos profesionales del sector que quieran ampliar su formación.

Para qué te prepara

Este CURSO en Telemarketing y Atención al Cliente. Contac Center 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.

Materiales Didácticos



- Maletín porta documentos
- Manual teórico 'Atención Telefónica al Público'
- Manual teórico 'Telemarketing'
- Maletín porta documentos
- Manual teórico 'Telemarketing'
- Subcarpeta portafolios
- Dossier completo Oferta Formativa
- Carta de presentación
- Guía del alumno
- Bolígrafo

Formas de Pago

- Contrareembolso

- Tarjeta
- Transferencia
- Paypal

Otros: PayU, Sofort, Western Union, SafetyPay

Fracciona tu pago en cómodos plazos sin intereses

+ Envío Gratis.

Llama gratis al teléfono
(+34) 958 050 217 e
infórmate de los pagos a
plazos sin intereses que
hay disponibles



Financiación

Facilidades económicas y financiación 100% sin intereses.

En Educa Business ofrecemos a nuestro alumnado facilidades económicas y financieras para la realización de pago de matrículas, todo ello 100% sin intereses.

10% Beca Alumnos: Como premio a la fidelidad y confianza ofrecemos una beca a todos aquellos que hayan cursado alguna de nuestras acciones formativas en el pasado.



Metodología y Tutorización

El modelo educativo por el que apuesta Euroinnova es el **aprendizaje colaborativo** con un método de enseñanza totalmente interactivo, lo que facilita el estudio y una mejor asimilación conceptual, sumando esfuerzos, talentos y competencias.

El alumnado cuenta con un **equipo docente** especializado en todas las áreas.

Proporcionamos varios medios que acercan la comunicación alumno tutor, adaptándonos a las circunstancias de cada usuario.

Ponemos a disposición una **plataforma web** en la que se encuentra todo el contenido de la acción formativa. A través de ella, podrá estudiar y comprender el temario mediante actividades prácticas, autoevaluaciones y una evaluación final, teniendo acceso al contenido las 24 horas del día.

Nuestro nivel de exigencia lo respalda un **acompañamiento personalizado**.



Redes Sociales

Síguenos en nuestras redes sociales y pasa a formar parte de nuestra gran **comunidad educativa**, donde podrás participar en foros de opinión, acceder a contenido de interés, compartir material didáctico e interactuar con otros/as alumnos/as, ex alumnos/as y profesores/as. Además, te enterarás antes que nadie de todas las promociones y becas mediante nuestras publicaciones, así como también podrás contactar directamente para obtener información o resolver tus dudas.



Reinventamos la Formación Online



Más de 150 cursos Universitarios

Contamos con más de 150 cursos avalados por distintas Universidades de reconocido prestigio.



Campus 100% Online

Impartimos nuestros programas formativos mediante un campus online adaptado a cualquier tipo de dispositivo.



Amplio Catálogo

Nuestro alumnado tiene a su disposición un amplio catálogo formativo de diversas áreas de conocimiento.



Claustro Docente

Contamos con un equipo de docentes especializados/as que realizan un seguimiento personalizado durante el itinerario formativo del alumno/a.



Nuestro Aval AEC y AECA

Nos avala la Asociación Española de Calidad (AEC) estableciendo los máximos criterios de calidad en la formación y formamos parte de la Asociación Española de Contabilidad y Administración de Empresas (AECA), dedicada a la investigación de vanguardia en gestión empresarial.



Club de Alumnos/as

Servicio Gratuito que permite a nuestro alumnado formar parte de una extensa comunidad virtual que ya disfruta de múltiples ventajas: beca, descuentos y promociones en formación. En este, se puede establecer relación con alumnos/as que cursen la misma área de conocimiento, compartir opiniones, documentos, prácticas y un sinfín de intereses comunitarios.



Bolsa de Prácticas

Facilitamos la realización de prácticas de empresa, gestionando las ofertas profesionales dirigidas a nuestro alumnado. Ofrecemos la posibilidad de practicar en entidades relacionadas con la formación que se ha estado recibiendo en nuestra escuela.



Revista Digital

El alumnado puede 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, y otros recursos actualizados de interés.



Innovación y Calidad

Ofrecemos el contenido más actual y novedoso, respondiendo a la realidad empresarial y al entorno cambiante, con una alta rigurosidad académica combinada con formación práctica.

Acreditaciones y Reconocimientos



Temario

PARTE 1. ATENCIÓN TELEFÓNICA

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

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

PARTE 2. TELEMARKETING

UNIDAD DIDÁCTICA 1. VENTAS

- 1.Introducción
- 2.Teoría de las ventas
- 3.Tipos de ventas
- 4.Técnicas de ventas

UNIDAD DIDÁCTICA 2. LA VENTA Y SU DESARROLLO. INFORMACIÓN E INVESTIGACIÓN SOBRE EL CLIENTE

- 1.Metodología que debe seguir el vendedor
- 2.Ejemplo de una preparación en la información e investigación

UNIDAD DIDÁCTICA 3. LA VENTA Y SU DESARROLLO. EL CONTACTO

- 1.Presentación
- 2.Cómo captar la atención
- 3.Argumentación
- 4.Contra objeciones
- 5.Demostración
- 6.Negociación

UNIDAD DIDÁCTICA 4. EL SERVICIO, ASISTENCIA Y SATISFACCIÓN DEL CLIENTE/A

- 1.Introducción
- 2.La satisfacción del cliente/a
- 3.Formas de hacer el seguimiento
- 4.El servicio postventa
- 5.Asistencia al cliente/a
- 6.Información y formación al cliente/a
- 7.Tratamiento de las Reclamaciones
- 8.Cómo conseguir la satisfacción del cliente/a
- 9.Tratamiento de dudas y objeciones

10.Reclamaciones

11.Cara a cara o por teléfono

UNIDAD DIDÁCTICA 5. INTELIGENCIA EMOCIONAL APLICADA A LAS TÉCNICAS DE VENTA

1.Introducción

2.Cociente Intelectual e Inteligencia Emocional

3.El lenguaje emocional

4.Habilidades de la Inteligencia Emocional

5.Aplicación de la Inteligencia Emocional a la vida y éxito laboral

6.Establecer objetivos adecuados

7.Ventajas del uso de la Inteligencia Emocional en la empresa

UNIDAD DIDÁCTICA 6. LA NEGOCIACIÓN

1.Concepto de negociación.

2.Bases fundamentales de los procesos de negociación.

3.Tipos de negociadores.

4.Las conductas de los buenos negociadores.

5.Fases de la negociación.

6.Estrategias de negociación.

7.Tácticas de negociación.

8.Cuestiones prácticas de negociación.

UNIDAD DIDÁCTICA 7. EL CIERRE DE LA VENTA. LA POSTVENTA

1.Estrategias para cerrar la venta

2.Tipos de clientes; cómo tratarlos

3.Técnicas y tipos de cierre

4.Cómo ofrecer un excelente servicio postventa

UNIDAD DIDÁCTICA 8. ELEMENTOS, HABILIDADES Y TÉCNICAS COMERCIALES. LOS CALL CENTERS

1.Elementos de la comunicación comercial

2.Estrategias para mejorar la comunicación

3.Comunicación dentro de la empresa

4.Dispositivos de Información

5.Habilidades sociales y protocolo comercial

6.La comunicación verbal

7.Comunicación no verbal

8.La Comunicación Escrita

9.Técnicas y procesos de negociación

10.Bases fundamentales de los procesos de negociación

11.las conductas de los buenos/as negociadores/as

12.Estrategias y tácticas en la negociación

13.Fases de la negociación

14.Los Call Centers

15.La atención al cliente/a en el siglo XXI

UNIDAD DIDÁCTICA 9. ATENCIÓN AL CLIENTE

- 1.Tipología de clientes
- 2.Atención al cliente
- 3.Aptitudes positivas para la venta
- 4.Situaciones difíciles con los clientes
- 5.Costes de un mal servicio al cliente

UNIDAD DIDÁCTICA 10. TELEMARKETING

- 1.Introducción
- 2.Telemarketing
- 3.Acciones de venta del telemarketing
- 4.Promociones de ventas
- 5.Ventajas del telemarketing
- 6.Desventajas

