Código: 07001
Curso: Guía Básica para la atención telefónica al cliente
Modalidad: ONLINE
Duración: 56h.

Metodología

El Curso está desarrollado con una metodología a distancia/online. Este sistema de enseñanza está organizado de tal forma que el alumno pueda compatibilizar el estudio con sus ocupaciones laborales o profesionales. También permite el acceso al curso a aquellas personas que viven en zonas rurales y que tienen interés en continuar formándose.
El alumno tiene que seguir un aprendizaje sistemático y un ritmo de estudio, adaptado a su disponibilidad de tiempo.

Se dispondrá de un extenso material sobre los aspectos teóricos del curso que deberá estudiar para la realización de pruebas objetivas tipo test. Para el aprobado, se exigirá un mínimo de 50% del total de las respuestas acertadas. Durante todo el transcurso de la formación, dispondrá de la atención de los tutores, así como la posibilidad de realizar consultas a través de la plataforma de teleformación para cursos online. Entre el material entregado en este curso, se adjunta un documento llamado *Guía didáctica del alumno* donde aparece el horario de tutorías y demás información relevante.

El alumno cuenta con un período máximo de tiempo para la finalización del curso, que dependerá de la modalidad elegida y de las horas de formación. La titulación será remitida por correo una vez corregido su examen, o puesta a su disposición en la plataforma de teleformación una vez finalizado el curso.

Profesorado, medios y titulación

Nuestro centro de formación ha sido fundado en 1996 y en la actualidad, tiene presencia a nivel nacional disponiendo de una plantilla de más de 800 docentes entre personal laboral y freelance. Todos ellos son especialistas en diferentes familias profesionales y les acreditan los numerosos cursos que han impartido para nuestro grupo empresarial. Entre nuestro staff de formadores se encuentran ingenieros, arquitectos, economistas, informáticos, publicistas, diseñadores, médicos, enfermeros, veterinarios, fisioterapeutas, psicólogos, sociólogos, periodistas, filólogos, abogados, cocineros, licenciados en administración de empresas, licenciados en actividades físicas y deportivas, jardineros, peluqueros, educadores sociales, etc.

En todos nuestros cursos, independientemente de la metodología, se ponen a disposición del alumno los medios y materiales docentes necesarios para el desarrollo del mismo.
En los cursos en modalidad e-learning, las consultas y tutorías se pueden realizar a través de teléfono, email y la propia plataforma de teleformación.

En cuanto a la titulación, mostramos a continuación, el modelo de diploma que obtendrás a la finalización del curso:

Fundación Estatal
PARA LA FORMACIÓN EN EL EMPLEO

DIPLOMA
ACREDITATIVO

D./Dña. **XXXXX XXXXX XXXXX** con D.N.I. **11111111H**, ha realizado, con pleno aprovechamiento, el curso titulado **Curso Intensivo de Inglés B2**, con Código **19656** Grupo **30694**, entre los días **29/06/2023** y**30/08/2023**, con una duración total de **56** horas, en la modalidad formativa **ONLINE**

Contenidos impartidos (Ver Dorso)

Firma y sello de la entidad responsable de impartir la formación

securs@
CONSULTORÍA DE FORMACIÓN
Avda. Ramón Nieto nº 133, Bajo
36208 - VIGO
Telf.: 986912815

Fecha de expedición
31 AGO 2023

Firma del alumno

Requistos previos

No hay requisitos previos, ni formativos ni profesionales.

Salidas profesionales

Este curso está específicamente diseñado para incrementar la cualificación profesional en la familia o sector correspondiente.

Objetivos

Adquirir las habilidades y herramientas necesarias para iniciarse o perfeccionar su labor de recepcionista o telefonista dentro de su empresa.
Atender eficazmente las llamadas telefónicas dentro del ámbito empresarial.

Contenidos

Calidad y servicio. Importancia del servicio
. Introducción
. La calidad
. El servicio
. Importancia del servicio
. Las normas ISO 9000
. La estrategia del servicio
. La gran importancia del cliente
. Metodologías para recuperar a los clientes descontentos
. Estrategias de servicio para empresas de servicios
. 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
. 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

Atención al público
. Introducción
. La acogida
. Clasificación de los clientes
. Tratamiento de reclamaciones
. 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

El teléfono y su empleo
. Introducción
. Prolegómenos históricos del teléfono
. El teléfono
. tipos y aplicaciones
. Empleo del teléfono
. Diferentes tipos de llamadas
. Los Call Centres.

La telefonista y su formación
Introducción
. Cualidades que debe tener sandra como telefonista
. Competencias específicas de una telefonista
. Instrucciones a la telefonista
. 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
. 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

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
. Organización administrativa del servicio telefónico
. Diferentes documentos administrativos del servicio telefónico
. Transmisión de información al resto de la empresa

. Líneas 900
. Realización de llamadas
. Recepción de comunicaciones
. Traspasos, ausencias y encargos
. Líneas 900 / líneas 800 servicio de atención a clientes