

## COMT023PO COMUNICACIÓN TELEFÓNICA Y ATENCIÓN AL CLIENTE EN TELEMARKETING



**180,00 € - 250,00 €**

Este Curso COMT023PO COMUNICACIÓN TELEFÓNICA Y ATENCIÓN AL CLIENTE EN TELEMARKETING le ofrece una formación especializada en la materia dentro de la Familia Profesional de Artes gráficas. Con este CURSO COMT023PO COMUNICACIÓN TELEFÓNICA Y ATENCIÓN AL CLIENTE EN TELEMARKETING el alumno será capaz de desenvolverse dentro del Sector y atender correctamente el teléfono como recurso para la atención al cliente en la empresa en telemarketing, reconociendo la importancia de la comunicación por este medio en la empresa.

**Categorías:** [Artes Gráficas](#), [Certificados de Profesionalidad](#), [Certificados de Profesionalidad Online](#) |

### INFORMACIÓN

**Duración** [20 h](#)

<b>Modalidad</b>	<a href="#">Online</a>
<b>Docencia</b>	TUTOR PERSONAL
<b>Prácticas</b>	GESTIÓN DE PRÁCTICAS EN EMPRESAS
<b>Método de pago</b>	FINANCIACIÓN SIN INTERESES
<b>Centro de empleo</b>	AGENCIA DE COLOCACIÓN
<b>Formación acreditada</b>	CENTRO ACREDITADO POR EL SEPE

## DESCRIPCIÓN DEL PRODUCTO

### UNIDAD DIDÁCTICA 1. EL USO DEL TELÉFONO

1. La proyección de la imagen de la empresa.
2. Actitudes e intereses.
3. El proceso de comunicación.
4. Eficacia en la acogida personal.
5. Mejorar las técnicas de información al público.
6. El telemarketing.
7. El teléfono para la venta, para postventa, para gestiones.

### UNIDAD DIDÁCTICA 2. LA ATENCIÓN AL CLIENTE

1. Los argumentarios.
2. El manejo de situaciones difíciles: reclamaciones y quejas.
3. Elementos de la comunicación telefónica.
4. Recepción y emisión de llamadas.
5. Fases de la conversación telefónica.
6. Tratamiento de quejas.