

## CURSO SUPERIOR EN ATENCIÓN TELEFÓNICA AL PÚBLICO (ONLINE)



**350,00 € - 425,00 €**

Categorías: [Cursos online](#), [Marketing](#), [Publicidad y Comunicación](#) |

### INFORMACIÓN

<b>Duración</b>	180 h
<b>Modalidad</b>	Online
<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
<b>Precio</b>	Particular, Empresa

## DESCRIPCIÓN DEL PRODUCTO

### 1. MÓDULO 1. ATENCIÓN TELEFÓNICA AL PÚBLICO

#### 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