



Comunicación Telefónica y Atención al Cliente en Telemarketing

Formación online • 20 horas de duración

x x x x x x x x x x x
x x x x x x x x x x
x x x x x x x x x x x

femxa

CARACTERÍSTICAS

X X X X X X X X X X X X

Avalado y reconocido por:



Confederación Española de Comercio

Objetivo principal del curso

Con este curso online de comunicación telefónica y atención al cliente en telemarketing, aprenderás a 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.



Modalidad
100% online



Diploma de Aprovechamiento



Apoyo y asesoramiento continuo

X X X X X X X X X X X X X X

X X X X X X X X X X X X X X



Formación online (bonificable hasta el 100%)



TEMARIO

x x x x x

¿Qué **aprenderás**
con nosotros?

1

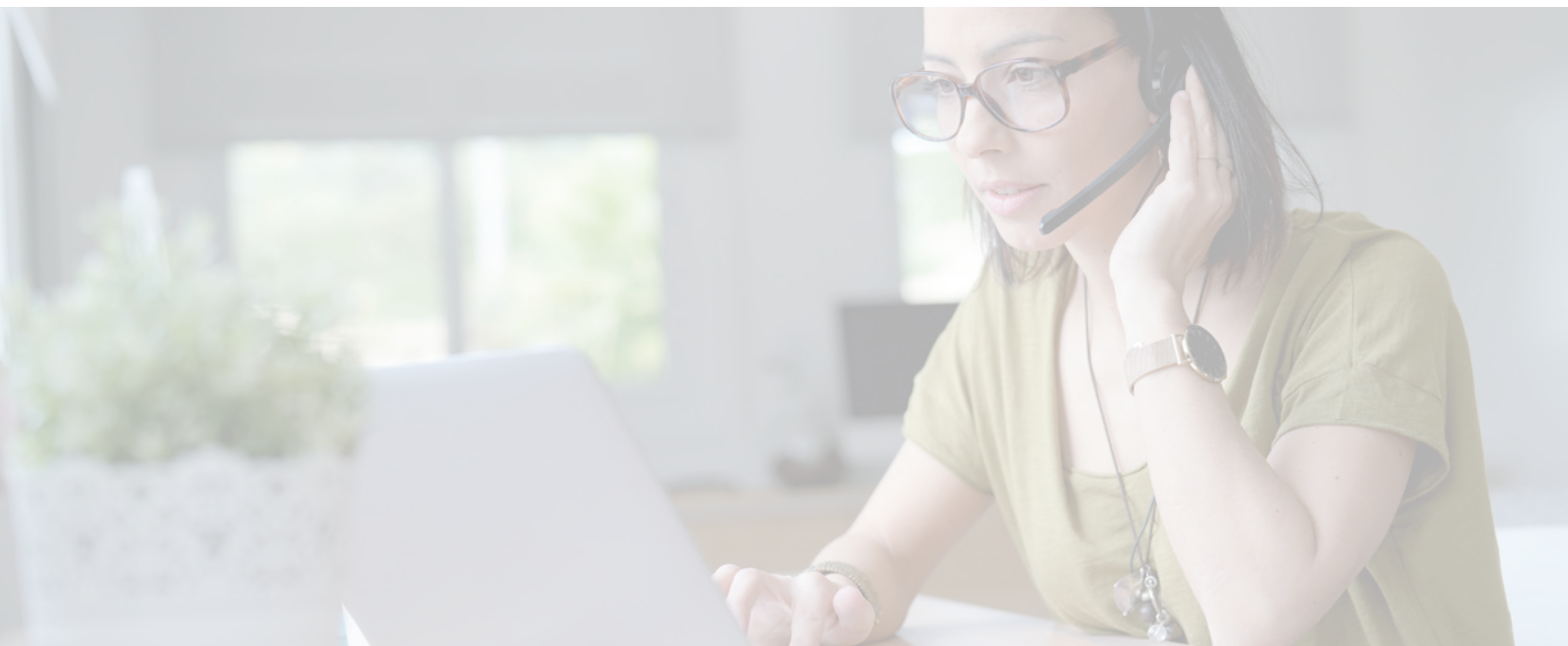
EL USO DEL TELÉFONO

- La proyección de la imagen de la empresa.
- Actitudes e intereses.
- El proceso de comunicación.
- Eficacia en la acogida personal.
- Mejorar las técnicas de información al público.
- El telemarketing.
- El teléfono para la venta, para postventa, para gestiones.

2

LA ATENCIÓN AL CLIENTE

- Los argumentarios.
- El manejo de situaciones difíciles: reclamaciones y quejas.
- Elementos de la comunicación telefónica.
- Recepción y emisión de llamadas.
- Fases de la conversación telefónica.
- Tratamiento de quejas.





100% ONLINE. FLEXIBILIDAD

Nuestra **metodología online** está pensada para que los alumnos adquieran un nivel de conocimiento adecuado a su ocupación profesional. Ofrecemos un nivel alto de interactividad, siguiendo un plan de trabajo totalmente **individualizado**, con un **seguimiento y evaluación, acceso a contenidos 24 horas y ejercicios** que facilitan y amenizan el aprendizaje.

Una vez matriculado, el alumno recibirá las claves de acceso al **Campus Virtual** del curso para que, desde ese momento, pueda acceder cuando quiera (24 horas al día) en función de su disponibilidad horaria, y desde cualquier PC. Solo necesita conexión a Internet.

Además, el ritmo y el itinerario didáctico del curso están diseñados para ser conciliados con responsabilidades personales y laborales de los estudiantes.

¿Qué ventajas tiene la formación online?:



Fácil de utilizar: no se necesitan conocimientos específicos de informática para realizar el curso. Nuestra plataforma online orienta paso a paso en todo el proceso de formación.



Tutor personal: se pueden resolver las dudas en directo en horario de tutorías o consultar con un tutor personal a través de e-mail.



Desde cualquier dispositivo: sin desplazamientos. Con las claves de acceso se puede acceder al curso desde cualquier dispositivo.



Videos y herramientas multimedia: Foros, chats, casos prácticos y múltiples vídeos que harán que tu aprendizaje sea mucho más ameno.



Disponible las 24 horas: se puede acceder al curso en cualquier momento del día.



Contenido descargable: el contenido del curso y todo el material complementario está disponible para su descarga.



Soporte técnico: un equipo de soporte informático estará disponible para cualquier incidencia.



Tutorías telefónicas: el tutor estará disponible telefónicamente.

X X X X X X X X X X X
X X X X X X X X X X X
X X X X X X X X X X X
X X X X X X X X X X X
X X X X X X X X X X X
X X X X X X X X X X X
X X X X X X X X X X X
X X X X X X X X X X X
X X X X X X X X X X X
X X X X X X X X X X X

femxa

