

(FA0209) Telemarketing



Área: Pack Comercio y marketing

Modalidad: Teleformación

Duración: 60 h

Precio: 450.00€

[Curso Bonificable](#)

[Contactar](#)

[Recomendar](#)

 [Tienda online](#)

[Matricularme](#)

OBJETIVOS

- Aplicar técnicas de comunicación, ventas y atención al cliente, orientadas a conseguir la máxima calidad del servicio telefónico y satisfacción del cliente.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

1. Conocer los orígenes del Telemarketing y su evolución hasta el momento actual.
2. Comprender qué es lo que hoy entendemos por Telemarketing, así como sus aplicaciones, ventajas y desventajas.
3. Definir las nociones, habilidades y conocimientos que marcan el perfil del buen teleoperador.
4. Unificar criterios respecto a la definición de La Comunicación.
5. Entender la interrelación entre los elementos que conforman el Proceso Comunicativo.
6. Adquirir conciencia del papel principal que tienen la Escucha Activa y el feed-back como puntos clave para lograr una comunicación positiva.
7. Conocer para poder corregir, las barreras que pueden impedir la correcta transmisión del mensaje.
8. Comprender en qué consiste el modelo de La Programación.
9. Neurolingüística y su uso en el Telemarketing.
10. Conocer las variables a controlar en una conversación telefónica profesional.
11. Diferenciar entre el lenguaje negativo y positivo a utilizar en Telemarketing.
12. Comprender la desventaja del lenguaje negativo y el efecto psicológico del positivo.
13. Tener claro la estructura de las llamadas de emisión y recepción y el porqué de las mismas.
14. Comprender las dimensiones de la relación comercial y la importancia de conocer el producto/servicio y de dar una imagen a priori positiva como paso previo a la venta.
15. Adquirir habilidades en el tratamiento de objeciones del cliente.
16. Entender los distintos tipos de cierre de la venta y su utilización estratégica.
17. Conocer en qué se basa y cómo elaborar un argumentario de ventas eficaz.
18. Comprender el concepto de "Cliente Interno" y tomar conciencia de su importancia para la consecución de nuestros objetivos.
19. Adquirir habilidades de trato y comunicativas con respecto al "Cliente Interno".
20. Conocer las peculiaridades de las campañas de Recobros y Gestión de Reclamaciones.
21. Saber gestionar y estructurar las llamadas correctamente en aquellos proyectos que impliquen una mayor dificultad de trato al cliente Externo (Recobros, reclamaciones).

EMAIL: info@mferrerconsultores.com

TELÉFONO: 635952170

<https://www.mferrerconsultores.com>



CONTENIDOS

1. Conozcamos el Telemarketing.
2. El proceso de comunicación.
3. Comunicación eficaz para el Telemarketing.
4. La venta telefónica.
5. Atención al cliente.

MATERIALES

Toda la documentación necesaria para la realización del curso se encuentra en la plataforma de teleformación pero se entregarán documentación de ayuda y complementaria al alumno si el formador así lo requiere.

METODOLOGIA

La actividad tutorial será bidireccional, es decir, tanto el alumno se puede poner en contacto con el tutor para solventar dudas o dificultades como el tutor con el alumno para establecer un contacto directo con él, comprobar su nivel de progreso en el estudio, su grado de motivación y su situación personal en relación con su participación en la acción formativa.

Las características de la metodología de este tipo de acciones formativas son:

Total libertad de horarios para realizar el curso desde cualquier ordenador con conexión a Internet, **sin importar el sitio desde el que lo haga**. Puede comenzar la sesión en el momento del día que le sea más conveniente y dedicar el tiempo de estudio que estime más oportuno.

En todo momento contará con un **asesoramiento de un tutor personalizado** que le guiará en su proceso de aprendizaje, ayudándole a conseguir los objetivos establecidos.

Hacer para aprender, el alumno no debe ser pasivo respecto al material suministrado sino que debe participar, elaborando soluciones para los ejercicios propuestos e interactuando, de forma controlada, con el resto de usuarios.

El aprendizaje se realiza de una manera amena y distendida. Para ello el tutor se comunica con su alumno y lo motiva a participar activamente en su proceso formativo. Va controlando su progreso a través de diversos ejercicios como por ejemplo test de autoevaluación.

Los contenidos del curso se actualizan para que siempre respondan a las necesidades reales del mercado. El departamento multimedia incorpora gráficos, imágenes, videos, sonidos y elementos interactivos que complementan el aprendizaje del alumno ayudándole a finalizar el curso con éxito.

REQUISITOS

Los requisitos técnicos mínimos son:

EMAIL: info@mferrerconsultores.com

TELÉFONO: 635952170

<https://www.mferrerconsultores.com>



Navegador Microsoft Internet Explorer 5.5 o superior, con plugin de Flash, cookies y JavaScript habilitados.

No se garantiza su óptimo funcionamiento en otros navegadores como Firefox, Netscape, Mozilla, etc.

Resolución de pantalla de 800x600 y 16 bits de color o superior.

Procesador Pentium II a 300 Mhz o superior.

32 Mbytes de RAM o superior.

CONTROLES APRENDIZAJE

Se llevará a cabo una **evaluación continua**, con el seguimiento a través de las tutorías que van haciendo los profesores, para comprobar si ha habido un aprovechamiento real del curso. Para ello, el alumnado deberá realizar todos los ejercicios que acompañan a los contenidos del curso (evaluaciones, autoevaluaciones, cuestionarios, ejercicios prácticos, etc.) para evaluar que van consiguiendo los contenidos adecuados.

De igual modo, se realizará una **evaluación final**, donde el alumno deberá de responder adecuadamente al examen de evaluación final que será corregido automáticamente una vez realizado.

Plazos de realización:

Evaluación continua: con objeto de garantizar el máximo aprovechamiento del curso, se recomienda al alumnado que entregue los ejercicios prácticos, autoevaluaciones, cuestionarios a lo largo del curso.

Evaluación final: se recomienda que se realice una vez finalizado todo el curso, es decir, el último día del mismo, para poder responder adecuadamente a las preguntas que se indiquen.

Evaluación continua: durante todos los días del curso.

Evaluación final: un día después de la finalización del curso.

EMAIL: info@mferrerconsultores.com

TELÉFONO: 635952170

<https://www.mferrerconsultores.com>