

Atención telefónica al cliente

Atención telefónica al cliente

Duración: 80 horas

Precio: 420 euros.

Modalidad: A distancia

Metodología:

El Curso será desarrollado con una metodología a Distancia/on line. El sistema de enseñanza a distancia está organizado de tal forma que el alumno pueda compatibilizar el estudio con sus ocupaciones laborales o profesionales, también se realiza en esta modalidad para permitir el acceso al curso a aquellos alumnos que viven en zonas rurales lejos de los lugares habituales donde suelen realizarse los cursos y que tienen interés en continuar formándose. En este sistema de enseñanza el alumno tiene que seguir un aprendizaje sistemático y un ritmo de estudio, adaptado a sus circunstancias personales de tiempo

El alumno 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 75% del total de las respuestas acertadas.

El Alumno tendrá siempre que quiera a su disposición la atención de los profesionales tutores del curso. Así como consultas telefónicas y a través de la plataforma de teleformación si el curso es on line. Entre el material entregado en este curso se adjunta un documento llamado Guía del Alumno dónde aparece un horario de tutorías telefónicas y una dirección de e-mail dónde podrá enviar sus consultas, dudas y ejercicios El alumno cuenta con un período máximo de tiempo para la finalización del curso, que dependerá del tipo de curso elegido y de las horas del mismo.

© icaformación2026

Profesorado:

Nuestro Centro fundado en 1996 dispone de 1000 m2 dedicados a formación y de 7 campus virtuales.

Tenemos una extensa plantilla de profesores especializados en las diferentes áreas formativas con amplia experiencia docentes: Médicos, Diplomados/as en enfermería, Licenciados/as en psicología, Licencidos/as en odontología, Licenciados/as en Veterinaria, Especialistas en Administración de empresas, Economistas, Ingenieros en informática, Educadodores/as sociales etc…

El alumno podrá contactar con los profesores y formular todo tipo de dudas y consultas de las siguientes formas:

-Por el aula virtual, si su curso es on line
-Por e-mail
-Por teléfono

Medios y materiales docentes

-Temario desarrollado.

-Pruebas objetivas de autoevaluación y evaluación.

-Consultas y Tutorías personalizadas a través de teléfono, correo, fax, Internet y de la Plataforma propia de Teleformación de la que dispone el Centro.



© icaformación2026

Titulación:

Una vez finalizado el curso, el alumno recibirá por correo o mensajería la titulación que acredita el haber superado con éxito todas las pruebas de conocimientos propuestas en el mismo.

Programa del curso:

Objetivos:

Sensibilizar sobre la importancia de la atención al público en la imagen de la Institución y en la calidad del servicio. Desarrollar habilidades comunicativas. Descubrir puntos concretos aplicables que nos ayuden en la tarea de atención al público telefónico.

Contenidos:

• Calidad y servicio. Importancia del servicio.

• La estrategia del servicio: El cliente es el rey. Estrategias de servicio de productos y de servicio para los servicios.

• La comunicación del servicio. Normas de calidad: Reducir el riesgo y materializar el servicio. Motivar al personal. Normas de calidad del servicio. Hacia la búsqueda del cero defectos.

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

• Las ventas. Motivación del comprador: La empresa y las ventas. Tipos de ventas. El vendedor. La venta y las técnicas de comunicación. Creación de un equipo de ventas. Publicidad y ventas. 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. Tipologías de clientes.

© icaformación2026

• Elementos y fases de una conversación telefónica: La actitud. Identificación del comunicante. Empleo del teléfono dentro de la empresa. Problemas de organización general. Elementos y fases de una conversación telefónica.

• Comunicación en la venta. El acto de la venta: El proceso de comunicación. La comunicación en la venta. La credibilidad del vendedor. 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: Clases de teléfonos. Empleo del teléfono. Diferentes tipos de llamadas

• Publicidad y venta por teléfono. Atender pedidos y dar información. Atención de reclamaciones: Publicidad por teléfono. Venta por teléfono. Reglas básicas para atender pedidos. ¿cómo dar información correctamente? Pautas generales ante quejas.

• Las ventas. Motivación del comprador: Capacidades del vendedor. Objetivos y funciones del vendedor. La personalidad del vendedor. Factores que influyen sobre el vendedor: autoconfianza, estrés y relajación.

• La telefonista y su formación: Cualidades de la telefonista. Instrucciones a la telefonista.

• Instrucciones al personal de la empresa: Recepción de comunicaciones. Realización de llamadas. Traspasos, ausencias y encargos

• Diferentes formas de hablar con la gente: Utilización del lenguaje correcto. Control de la voz y del lenguaje. Diferentes formas de hablar con la gente. Actitudes positivas y negativas en el trato telefónico.

• Organización administrativa del servicio telefónico: Diferentes documentos administrativos del servicio telefónico.

© icaformación2026