



**LA FORMACIÓN ES LA CLAVE
DEL ÉXITO**

Guía del Curso

Curso Superior de Atención Telefónica al Público

Modalidad de realización del curso: [A distancia y Online](#)

Titulación: [Diploma acreditativo con las horas del curso](#)

OBJETIVOS

La atención telefónica al público es un aspecto muy importante dentro del ámbito empresarial. A través de este curso el alumnado podrá desarrollar habilidades comunicativas, así como descubrir puntos concretos aplicables que nos ayuden en la tarea de atención al público telefónico.

CONTENIDOS

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



C/ San Lorenzo 2 - 2
29001 Málaga



Tlf: 952 215 476
Fax: 951 987 941



www.academiaintegral.com.es
E-mail: info@academiaintegral.com.es