



**LA FORMACIÓN ES LA CLAVE
DEL ÉXITO**

Guía del Curso

Curso de Operador de Central Telefónica

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

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

OBJETIVOS

A través del presente curso de operador telefonico el alumnado podrá desarrollar los conocimientos necesarios para trabajar en todo tipo de empresas, principalmente dentro del departamento comercial, de compras y/o de almacén, así como en servicios de recepción, atención de reclamaciones o servicio post venta, realizando funciones relacionadas con la atención telefónica al cliente.

CONTENIDOS

MÓDULO 1. ATENCIÓN AL CLIENTE EN EL PROCESO COMERCIAL

UNIDAD DIDÁCTICA 1. ATENCIÓN AL CLIENTE EN LAS OPERACIONES DE COMPRAVENTA

1. El departamento comercial:
2. Procedimiento de comunicación comercial:
3. Identificación del perfil psicológico de los distintos clientes:
4. Relación con el cliente a través de distintos canales: -
5. Criterios de calidad en la atención al cliente: satisfacción del cliente
6. Aplicación de la confidencialidad en la atención al cliente

UNIDAD DIDÁCTICA 2. COMUNICACIÓN DE INFORMACIÓN COMERCIAL EN LOS PROCESOS DE COMPRAVENTA

1. El proceso de compraventa como comunicación
2. La venta telefónica:

UNIDAD DIDÁCTICA 3. ADAPTACIÓN DE LA COMUNICACIÓN COMERCIAL AL TELEMARKETING

1. Aspectos básicos del Telemarketing:
2. La operativa general del teleoperador:
3. Técnicas de venta:
4. Cierre de la venta:

UNIDAD DIDÁCTICA 4. TRAMITACIÓN EN LOS SERVICIOS DE POSTVENTA

1. Seguimiento comercial: concepto
2. Fidelización de la clientela:
3. Identificación de quejas y reclamaciones
4. Procedimiento de reclamaciones y quejas:
5. Valoración de los parámetros de calidad del servicio y su importancia o consecuencias de su no existencia
6. Aplicación de la confidencialidad a la atención prestada en los servicios de postventa

MÓDULO 2. APLICACIONES INFORMÁTICAS DE LA GESTIÓN COMERCIAL

UNIDAD DIDÁCTICA 1. UTILIZACIÓN DE APLICACIONES DE GESTIÓN EN RELACIÓN CON CLIENTES-PROVEEDORES (CRM).

1. Actualización de ficheros de información de:
2. Tramitación administrativa de la información de clientes-proveedores:

UNIDAD DIDÁCTICA 2. UTILIZACIÓN DE APLICACIONES DE GESTIÓN DE ALMACÉN

1. Generar los archivos de información de:
2. Sistemas de gestión informática de almacenes

UNIDAD DIDÁCTICA 3. UTILIZACIÓN DE APLICACIONES INFORMÁTICAS DE GESTIÓN DE LA FACTURACIÓN

1. Generación de:
2. Realización de enlaces con otras aplicaciones informáticas de:

UNIDAD DIDÁCTICA 4. UTILIZACIÓN DE HERRAMIENTAS DE

APLICACIONES DE GESTIÓN DE LA POSTVENTA PARA:

1. Gestionar la información obtenida en la postventa: -
2. Realizar acciones de fidelización
3. Gestión de quejas y reclamaciones:
4. Obtención mediante aplicaciones de gestión de:
5. Aplicación de sistemas de salvaguarda y protección de la información



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