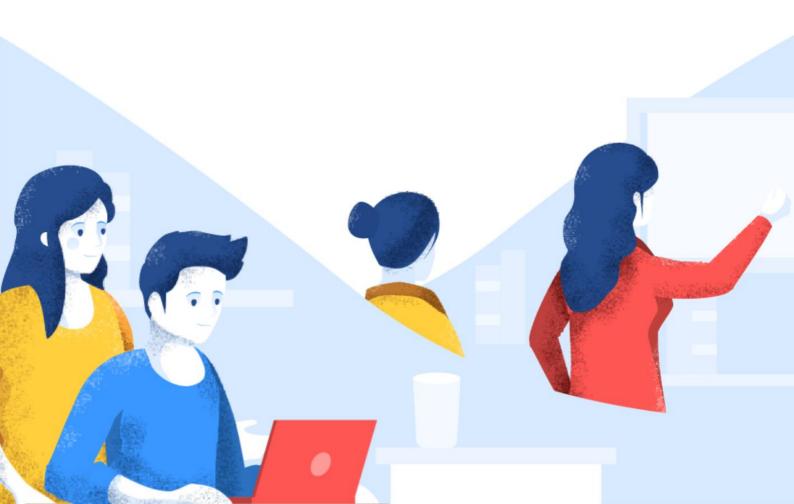
# **AUDIOLÍS**

## FORMACIÓN ESPECIALIZADA PARA USUARIOS DE ONGS

CURSO DE

## **Telemarketing**





## PROGRAMA FORMATIVO

## **Telemarketing**

Familia profesional | Comercio y ventas

**Horas** 90 horas (adaptable al proyecto formativo)

Modalidad

Online

### Descripción

#### **Objetivos del curso**

- Acercamiento conceptual al a investigación de mercados y el marketing.
- Conocer las técnicas para una adecuada atención al cliente.
- Identificar las características de un profesional eficiente en las
- Aprender las estrategias y herramientas de medición de la calidad en el servicio al cliente.
- Familiarizarse con el concepto de comercio electrónico.

#### Programa formativo

Unidad 1. Telemarketing

Introducción

El telemarketing

Fases del telemarketing

Unidad 2. Investigación de mercados y marketing

Los componentes de un sistema de información de marketing

Concepto, objetivos y aplicaciones de la investigación de

mercados.

Metodología para la realización de un estudio de investigación de mercados

Unidad 3. Técnicas de atención al cliente

Tipología de clientes

Comunicacion verbal y no verbal

Pautas de comportamiento

Estilos de respuesta en la interacción verbal: asertivo, agresivo y

no asertivo

Técnicas de asertividad

La atención telefónica

Tratamiento de cada una de las situaciones de atención básica





El proceso de atención de las reclamaciones en el establecimiento comercial o en el reparto domiciliario

Pautas de comportamiento en el proceso de atencion a las reclamaciones

Documentación de las reclamaciones e información que debe contener

Unidad 4. La figura del telefonista como vendedor

El vendedor

Tipos de vendedores

Características del buen vendedor

Tipos de ventas

Cómo tener éxito en las ventas

Actividades del vendedor

Nociones de psicología aplicada a la venta

Unidad 5. Calidad y satisfacción del cliente

Introducción

Herramientas de medida de la calidad percibida (satisfacción del cliente)

Calidad percibida por el consumidor

Calidad del servicio

¿Por qué medir la calidad percibida?

¿Por qué resulta difícil medir la calidad percibida?

Herramientas para medir la satisfacción del cliente

Unidad 6. Administración del correo

Administración del sistema

Optimización del rendimiento del sistema

Monitorización del sistema

Securización del sistema

Unidad 7. Comercio electrónico

Introducción

Concepto de comercio electrónico

Categorías del comercio electrónico

¿Qué aporta el comercio electrónico para la empresa?

Aplicaciones de comercio electrónico en la empresa





## Ventajas de realizar la formación con Audiolís

#### **Experiencia**

Más de 35 años de experiencia en mejorar el nivel de empleabilidad a través de acciones formativas de cualificación profesional.

#### Calidad docente

Docentes con contrastada y amplia experiencia en las temáticas que tutorizan, tanto en conceptos teóricos como prácticos.

#### Confianza

Proveedor habitual de servicios de formación para entidades sin ánimo de lucro.

#### Firme compromiso

Experiencia específica en el desarrollo de proyectos de inserción laboral con personas en situación de exclusión social.

#### Metodología integradora

Metodología de enseñanza-aprendizaje adaptada a las necesidades concretas de personas en situación de exclusión social, refugiadas, apátridas o migrantes.

#### Mercado laboral

Adaptación de todas nuestras acciones formativas a la demanda del mercado laboral.

## Adaptamos la formación a tus necesidades



**DURACIÓN** 



#### El usuario en el centro

Somos sensibles con sus circunstancias personales creando un entorno agradable y cercano para su formación.



#### Tecnología

Disponemos de la última tecnología para facilitar el aprendizaje, independientemente de su nivel de estudios y competencia digital.



#### Máxima personalización

Totalmente flexibles en duración, programación formativa, lugar de impartición y modalidad de las acciones formativas

