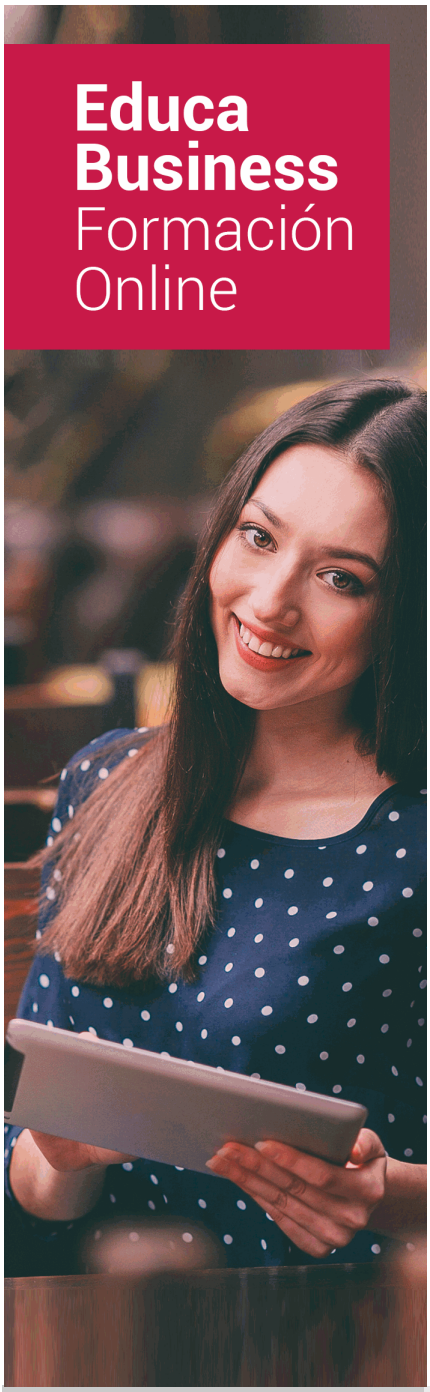
EDUCA BUSINESS SCHOOL

# FORMACIÓN ONLINE

Titulación certificada por
EDUCA BUSINESS SCHOOL

# Postgrado en Gestión de Llamadas y Telemarketing




## SOBRE EDUCA

Educa Business School es una Escuela de Negocios Virtual, con reconocimiento oficial, acreditada para impartir formación superior de postgrado, (como formación complementaria y formación para el empleo), a través de cursos universitarios online y cursos / másteres online con título propio.

## NOS COMPROMETEMOS CON LA CALIDAD

Educa Business School es miembro de pleno derecho en la Comisión Internacional de Educación a Distancia, (con estatuto consultivo de categoría especial del Consejo Económico y Social de NACIONES UNIDAS), y cuenta con **el Certificado de Calidad de la Asociación Española de Normalización y Certificación**(AENOR) de acuerdo a la normativa ISO 9001, mediante la cual se Certifican en Calidad todas las acciones

Los contenidos didácticos de Educa están elaborados, por tanto, bajo los parámetros de formación actual, teniendo en cuenta un sistema innovador con tutoría personalizada.

Como centro autorizado para la impartición de formación continua para personal trabajador, l**os cursos de Educa pueden bonificarse, además de ofrecer un amplio catálogo de cursos homologados y baremables en Oposiciones** dentro de la Administración Pública.Educa dirige parte de sus ingresos a la sostenibilidad ambiental y ciudadana, lo que la consolida como una Empresa Socialmente Responsable.

Las Titulaciones acreditadas por Educa Business School pueden **certificarse con la Apostilla de La Haya** (CERTIFICACIÓN OFICIAL DE CARÁCTER INTERNACIONAL que le da validez a las Titulaciones Oficiales en más de 160 países de todo el mundo).

Años de experiencia avalan el trabajo docente desarrollado en Educa, basándose en una metodología completamente a la vanguardia educativa

Desde Educa, hemos reinventado la formación online, de manera que nuestro alumnado pueda ir superando de forma flexible cada una de las acciones formativas con las que contamos, en todas las áreas del saber, mediante el apoyo incondicional de tutores/as con experiencia en cada materia, y la garantía de aprender los conceptos realmente demandados en el mercado laboral.

# Postgrado en Gestión de Llamadas y Telemarketing

**DURACIÓN:**
300 horas

**MODALIDAD:**
Online

**PRECIO:**
260 €
Incluye materiales didácticos, titulación y gastos de envío.

CENTRO DE FORMACIÓN:
Educa Business School

## Titulación

Titulación Expedida por EDUCA BUSINESS SCHOOL como Escuela de Negocios Acreditada para la Impartición de Formación Superior de Postgrado, con Validez Profesional a Nivel Internacional

Una vez finalizado el curso, el alumno recibirá por parte de Educa Business School vía correo postal, la titulación que acredita el haber superado con éxito todas las pruebas de conocimientos propuestas en el mismo.

Esta titulación incluirá el nombre del curso/master, la duración del mismo, el nombre y DNI del alumno, el nivel de aprovechamiento que acredita que el alumno superó las pruebas propuestas, las firmas del profesor y Director del centro, y los sellos de la instituciones que avalan la formación recibida (Euroinnova Formación, Instituto Europeo de Estudios Empresariales y Comisión Internacional para la Formación a Distancia de la UNESCO).

Educa Business School

como Escuela de Negocios de Formación de Postgrado
EXPIDE EL PRESENTE TÍTULO PROPIO

NOMBRE DEL ALUMNO/A

con D.N.I. XXXXXXXXX ha superado los estudios correspondientes de

Nombre de la Acción Formativa

de 425 horas, perteneciente al Plan de formación de EDUCA BUSINESS SCHOOL en la convocatoria de 2019
Y para que surta los efectos pertinentes queda registrado con Número de Expediente XXXX/XXXX-XXXX-XXXX

Con una calificación de NOTABLE

Y para que conste expido la presente TITULACIÓN en
Granada, a 11 de Noviembre de 2019

La Dirección General
JESÚS MORENO HIDALGO

Sello

Firma del Alumno/a
NOMBRE DEL ALUMNO

RESPONSABILIDAD SOCIAL CORPORATIVA

## Descripción

Este Postgrado en Gestión de Llamadas y Telemarketing le ofrece una formación especializada en la materia lo que le permite adquirir conocimientos sobre la calidad del servicio y satisfacción del cliente, las habilidades y formación necesarias para ser un buen profesional y las técnicas de negociación y el telemarketing como recursos más específicos de ventas

## 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.
- Establecer el proceso de atención de la primera llamada a un servicio de teleasistencia indicando la forma de verificar el funcionamiento del equipo y la exactitud de los datos del expediente
- Aplicar procesos para gestionar llamadas entrantes en un servicio de teleasistencia de forma que se adecue la respuesta a la situación y características de las demandas y se movilicen los recursos en cada caso
- Aplicar técnicas de gestión administrativa y documental estableciendo programaciones de agendas para su seguimiento

## A quién va dirigido

Este Postgrado en Gestión de Llamadas y Telemarketing está dirigido a los profesionales del entorno de la atención al cliente por teléfono que deseen seguir formándose en la materia o adquirir conocimientos sobre telemarketing y técnicas de negociación.

## Para qué te prepara

Este Postgrado en Gestión de Llamadas y Telemarketing  Center le prepara para tener una visión precisa del entorno de la atención al cliente por teléfono, adquiriendo las técnicas oportunas de telemarketing que le ayudarán a negociar y satisfacer las necesidades del cliente con éxito.

## Salidas Laborales

Telemarketing.

## Materiales Didácticos

- Maletín porta documentos

- Manual teórico 'Atención Telefónica al Público'

- Manual teórico 'Atención y Gestión de Llamadas Entrantes en un Servicio de Teleasistencia'

- Maletín porta documentos
- Manual teórico 'Atención y Gestión de Llamadas Entrantes en un Servicio de Teleasistencia'
- Subcarpeta portafolios

- Dossier completo Oferta Formativa

- Carta de presentación

- Guía del alumno

## Formas de Pago

- Contrareembolso

- Tarjeta
- Transferencia
- Paypal

Otros: PayU, Sofort, Western Union, SafetyPay
Fracciona tu pago en cómodos plazos sin intereses
+ Envío Gratis.

Llama gratis al teléfono (+34) 958 050 217 e infórmate de los pagos a plazos sin intereses que hay disponibles

## Financiación

Facilidades económicas y financiación 100% sin intereses.
En Educa Business ofrecemos a nuestro alumnado facilidades económicas y financieras para la realización de pago de matrículas, todo ello 100% sin intereses.
10% Beca Alumnos: Como premio a la fidelidad y confianza ofrecemos una beca a todos aquellos que hayan cursado alguna de nuestras acciones formativas en el pasado.

## Metodología y Tutorización

El modelo educativo por el que apuesta Euroinnova es el **aprendizaje colaborativo** con un método de enseñanza totalmente interactivo, lo que facilita el estudio y una mejor asimilación conceptual, sumando esfuerzos, talentos y competencias.
El alumnado cuenta con un **equipo docente** especializado en todas las áreas.
Proporcionamos varios medios que acercan la comunicación alumno tutor, adaptándonos a las circunstancias de cada usuario.
Ponemos a disposición una **plataforma web** en la que se encuentra todo el contenido de la acción formativa. A través de ella, podrá estudiar y comprender el temario mediante actividades prácticas, autoevaluaciones y una evaluación final, teniendo acceso al contenido las 24 horas del día.
Nuestro nivel de exigencia lo respalda un **acompañamiento personalizado.**

## Redes Sociales

Síguenos en nuestras redes sociales y pasa a formar parte de nuestra gran **comunidad educativa,** donde podrás participar en foros de opinión, acceder a contenido de interés, compartir material didáctico e interactuar con otros/as alumnos/as, ex alumnos/as y profesores/as. Además, te enterarás antes que nadie de todas las promociones y becas mediante nuestras publicaciones, así como también podrás contactar directamente para obtener información o resolver tus dudas.

## Reinventamos la Formación Online

### Más de 150 cursos Universitarios

Contamos con más de 150 cursos avalados por distintas Universidades de reconocido prestigio.

### Campus 100% Online

Impartimos nuestros programas formativos mediante un campus online adaptado a cualquier tipo de dispositivo.

### Amplio Catálogo

Nuestro alumnado tiene a su disposición un amplio catálogo formativo de diversas áreas de conocimiento.

### Claustro Docente

Contamos con un equipo de docentes especializados/as que realizan un seguimiento personalizado durante el itinerario formativo del alumno/a.

### Nuestro Aval AEC y AECA

Nos avala la Asociación Española de Calidad (AEC) estableciendo los máximos criterios de calidad en la formación y formamos parte de la Asociación Española de Contabilidad y Administración de Empresas (AECA), dedicada a la investigación de vanguardia en gestión empresarial.

### Club de Alumnos/as

Servicio Gratuito que permite a nuestro alumnado formar parte de una extensa comunidad virtual que ya disfruta de múltiples ventajas: beca, descuentos y promociones en formación. En este, se puede establecer relación con alumnos/as que cursen la misma área de conocimiento, compartir opiniones, documentos, prácticas y un sinfín de intereses comunitarios.

## Bolsa de Prácticas

Facilitamos la realización de prácticas de empresa, gestionando las ofertas profesionales dirigidas a nuestro alumnado. Ofrecemos la posibilidad de practicar en entidades relacionadas con la formación que se ha estado recibiendo en nuestra escuela.

## Revista Digital

El alumnado puede descargar artículos sobre e-learning, publicaciones sobre formación a distancia, artículos de opinión, noticias sobre convocatorias de oposiciones, concursos públicos de la administración, ferias sobre formación, y otros recursos actualizados de interés.

## Innovación y Calidad

Ofrecemos el contenido más actual y novedoso, respondiendo a la realidad empresarial y al entorno cambiante, con una alta rigurosidad académica combinada con formación práctica.

## Acreditaciones y Reconocimientos

## Temario

# PARTE 1. ATENCIÓN Y GESTIÓN DE LLAMADAS ENTRANTES

UNIDAD DIDÁCTICA 1. ATENCIÓN A PERSONA USUARIAS EN LA PRIMERA LLAMADA DE TELEASISTENCIA

1.Tipología y características de las personas usuarias de teleasistencia:
2.Mayores.
3.Personas con discapacidad.
4.Mujeres víctimas de maltratos.
5.Tipología y características de las personas excluidas del servicio de teleasistencia:Personas con enfermedades mentales graves. Personas con deficiencias notorias de audición y expresión oral
6.Tipos, especificaciones y utilización de los terminales y dispositivos auxiliares así como descripción del manual de instrucciones.
7.Proceso de alta en un servicio de teleasistencia: Protocolo de identificación de la llamada en la aplicación informática. Aplicación del protocolo de bienvenida correspondiente: Tipos. Información a transmitir al usuario: prestaciones y compromisos adquiridos y funcionamiento del terminal y/o dispositivo instalado.
8.Protocolos de modificación de datos en la aplicación informática tras atender la primera llamada al servicio:
9.Especificaciones de actualización de datos: modificar fechas y activar el servicio
10.Proceso de generación de agendas de: familiarización, seguimiento expediente equipo, agenda de felicitación y seguimiento.
11.Proceso de clasificación de Agendas: Agenda de felicitación. Pruebas de familiarización. Seguimiento. Medicación. Solicitar datos pendientes. Revisión médica. Alta hospitalaria. Seguimiento incidencia técnica. Agenda fin de ausencia. Seguimiento Expediente /equipo.Compañía. Programación de Agendas.

UNIDAD DIDÁCTICA 2. GESTIÓN DE LLAMADAS ENTRANTES EN SERVICIOS DE TELEASISTENCIA Y MOVILIZACIÓN DE RECURSOS

1.Características, identificación, descripción de los componentes de las herramientas telemáticas.
2.Técnicas de comunicación con personas usuarias:
3.Tipos de comunicación.
4.Técnicas de comunicación eficaz: escucha activa y técnica para escuchar mejor.
5.Tratamiento de la llamada.
6.Tipologías de alarma.
7.Por pulsación del terminal.
8.Por activación de un dispositivo periférico.
9.Tipologías de llamadas entrantes:
10.Petición de ayuda: Por emergencia social, sanitaria, crisis de soledad y angustia, para hablar un rato, pedir información del sistema y/o recursos…
11.Comunicación de datos: Averías/fallos, ausencias y regresos, saludar…
12.Seguimiento usuario y control del sistema: Primera conexión, pruebas familiarización, seguimiento del usuario desde el centro…
13.Tipos de actuación y recursos.
14.Intervención sólo desde el centro de atención.
15.Movilización recursos de la empresa.
16.Movilización recursos ajenos a las empresa
17.Movilización recursos propios del usuario.
18.Procedimientos de tratamiento de las llamadas según niveles de actuación.
19.Nivel 1: Atención verbal.
20.Nivel 2: Atención verbal y movilización de recursos.
21.Nivel 3: Seguimientos y atención personal: agenda, recordatorios, y actualización periódica.
22.Protocolos de actuación:
23.De inicio de la comunicación con la persona usuaria.
24.Ante comunicaciones informativas.
25.Ante emergencias.
26.De despedida y cierre tras solucionar la demanda solicitada.
27.Ante una llamada externa al sistema de teleasistencia.
28.Ante mantenimiento preventivo y correctivo.

UNIDAD DIDÁCTICA 3. TÉCNICAS DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y DOCUMENTAL PARA EL ESTABLECIMIENTO DE PROGRAMACIONES DE AGENDAS Y PARA SU SEGUIMIENTO.- Protocolos de selección de la información relevante en una llamada entrante.

1.Tipos de información.
2.Tipología de llamadas de seguimiento.
3.Gestión del expediente en la aplicación informática.
4.Apartados y registros que lo componen.

5.Códigos de la aplicación informática.
6.Técnicas de codificación de las actuaciones y observaciones de una intervención
7.Proceso de programación de la agenda de seguimiento.
8.Casos en los que se programa.
9.Técnicas de programación.
10.Procedimiento de elaboración del informe de actuación.
11.Tipos de informe.
12.Elementos que lo componen.
13.Técnicas para la elaboración de los informes.

# PARTE 2. TELEMARKETING: ESPECIALIDAD CALL CENTER

## 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