

# Gestión de telemarketing en el área tecnológica



## Destinatarios:

- Personas que requieran formación específica en materia de relacionados con la venta, la atención, el servicio, la comunicación con los clientes y su asesoramiento en materia de tecnología informática, así como con la gestión y supervisión de equipos en esta función.

## Objetivos:

- Adquirir y practicar los conceptos y técnicas adecuados para proporcionar una excelente atención al cliente, mantener una actitud positiva, mostrar una atención adicional a los clientes, usar un lenguaje cercano resolver los problemas de los clientes de forma eficaz aprovechando dichos problemas como oportunidades de captación de negocio, todo ello en el marco de la empresa o del servicio de telemarketing.
- Analizar y practicar las técnicas más adecuadas para comunicarse de forma eficaz con los clientes, incluyendo los aspectos no verbales de la comunicación, tanto de forma presencial como telefónica o a través del correo electrónico, proyectando un sentido de profesionalidad y proporcionando al cliente un servicio de calidad por teléfono, todo ello en el marco de la empresa o del servicio de telemarketing.
- Conocer y practicar las técnicas más eficaces para cerrar las ventas de forma satisfactoria, centrándose en los aspectos que más preocupan a los clientes, aprendiendo cómo reconocer las señales de compra, examinando el tratamiento de objeciones y cómo realizar el seguimiento de los clientes, todo ello en el marco de la empresa o del servicio de telemarketing.
- Adquirir y practicar los conceptos, estrategias, procedimientos y técnicas necesarios para comprender los aspectos relativos a la gestión de la tecnología informática de la empresa, en particular la relacionada con las redes de área local y su seguridad y las tecnologías basadas en el estándar TCP/IP.
- Adquirir y practicar los conceptos, estrategias, procedimientos y técnicas necesarios para desarrollar una adecuada gestión de los colaboradores basada en la aplicación de técnicas de supervisión eficaz, favoreciendo la comunicación y las relaciones interpersonales productivas y contribuyendo a la creación y desarrollo de equipos de trabajo eficaces, todo ello dentro del marco de la legislación laboral vigente y en el contexto de la empresa o del servicio de telemarketing.
- Adquirir y practicar los conceptos, estrategias, procedimientos y técnicas necesarios para comprender y participar en la implantación y desarrollo de sistemas de Gestión de Recursos Humanos, aplicando las estrategias y herramientas más adecuadas en el contexto de la empresa o del servicio de telemarketing.
- Conocer los principales riesgos de seguridad de la información asociados con el uso de las Nuevas Tecnologías y los principios de la gestión de datos de carácter personal, en el marco de la Ley Orgánica de Protección de Datos.
- Contribuir al desarrollo profesional de los participantes, mejorando su empleabilidad mediante aprendizajes funcionales que suponen la adquisición de competencias transversales válidas en numerosos sectores de actividad.

## Duración:

300 horas

## Modalidad:

Teleformación



# ACTIVIDADES DE VENTA Y ATENCIÓN AL CLIENTE, CONSUMIDOR O USUARIO: COMPETENCIA:TELEOPERADOR/ TELEOPERADOR ESPECIALISTA



## MÓDULO 1: Atención al cliente (13 horas)

- 1.La atención al cliente como ventaja competitiva.
- 2.El proceso de atención al cliente.
- 3.Tratamiento de quejas y reclamaciones.
- 4.Impacto de la atención al cliente en la imagen de nuestra empresa.
- 5.La comunicación.
- 6.Herramientas de comunicación oral.
- 7.Secuencia de una eficaz relación con clientes.
- 8.Situaciones difíciles con los clientes.
- 9.Tipología de clientes.
- 10.Fidelización de clientes.
- 11.Evaluación.

## MÓDULO 2: Atención telefónica (12 horas)

- 1.Servicio telefónico de calidad.
- 2.Usar la etiqueta telefónica.

## MÓDULO 3: Orientación al cliente (7 horas)

- 1.Necesidad de una nueva concepción.
- 2.Nuevo enfoque de orientación al cliente.
- 3.Enfoque de empresa orientada al cliente.
- 4.Aportación personal en una empresa orientada al cliente.
- 5.El cliente en la orientación al cliente.
- 6.Evaluación.

## MÓDULO 4: Estrategias comerciales (9 horas)

- 1.Introducción a la actividad de venta.
- 2.Preparación de la venta.
- 3.Análisis de la entrevista comercial.
- 4.El contacto comercial.
- 5.La Información en el proceso de venta.
- 6.La argumentación de la venta.
- 7.El cierre de la venta.
- 8.Observaciones finales.
- 9.Evaluación.

## MÓDULO 5: Gestión de reclamaciones (12 horas)

- 1.La comunicación como clave en la gestión de quejas y reclamaciones.
- 2.Comunicación persuasiva.

## MÓDULO 6: Sistemas de información al cliente (4 horas)

- 1.Los "centros de llamadas".
- 2.Tecnología de un "centro de llamadas".
- 3.Organización de un centro de llamadas.



## **MÓDULO 7:** **Comunicación mediante correo electrónico** (10 horas)

- 1.Fundamentos de correo electrónico.
- 2.Gestión del correo electrónico.
- 3.Comunicación con el cliente mediante correo electrónico.
- 4.Confidencialidad en el uso del correo electrónico.

## **SISTEMAS INFORMÁTICOS COMPETENCIA: GESTOR TELEFÓNICO (ÁREA TECNOLÓGICA)**

### **MÓDULO 1:** **Comunicaciones de datos** (7 horas)

- 1.El principio.
- 2.Las redes.
- 3.Redes de área local.
- 4.Interconexión de redes.

### **MÓDULO 2:** **Tecnologías IP** (10 horas)

- 1.Introducción.
- 2.Direcciones Internet.
- 3.Protocolo IP.
- 4.Protocolo IGMP.
- 5.Protocolo UDP.
- 6.Servicio TCP.
- 7.Protocolos de aplicación.

### **MÓDULO 3:** **Servicios y tecnologías Internet** (8 horas)

- 1.Internet.
- 2.Las redes IP.
- 3.Servicios en las redes IP.

### **MÓDULO 4:** **Acceso a Internet** (22 horas)

- 1.Internet hoy.
- 2.El acceso.
- 3.Acceso conmutado.
- 4.Acceso ADSL.
- 5.Otros tipos de acceso.

### **MÓDULO 5:** **Redes de área local** (22 horas)

- 1.Introducción a las LAN.
- 2.Ethernet.
- 3.Necesidad de interconexión.
- 4.Nivel 2: puentes y conmutadores.
- 5.Redes de área local virtuales (VLAN).

### **MÓDULO 6:** **Interconexión de redes** (22 horas)

- 1.TCP-IP: estructura de protocolos y conceptos generales.
- 2.Direccionamiento básico.
- 3.Principios de encaminamiento.
- 4.Direccionamiento IP extendido.
- 5.Protocolos de encaminamiento.
- 6.Arquitectura de encaminamiento.



## **MÓDULO 7:** **Seguridad en redes IP** (22 horas)

- 1.Introducción a la seguridad.
- 2.Aspectos de la seguridad.
- 3.Seguridad en redes IP.
- 4.Criptografía.
- 5.Técnicas de autenticación.
- 6.Protocolos de seguridad.
- 7.Dispositivos de seguridad.

## **ADMINISTRACIÓN DE RECURSOS HUMANOS** **COMPETENCIA: COORDINADOR**

### **MÓDULO 1:** **Creación y dirección de equipos de trabajo** (7 horas)

- 1.Trabajo en equipo ¿por qué?
- 2.Grupos y equipos en las organizaciones.
- 3.Fases de desarrollo de los equipos.
- 4.Gestión del desarrollo del equipo.
- 5.Tipos de equipos.

### **MÓDULO 2:** **Solución de problemas y trabajo en equipo** (7 horas)

- 1.Introducción a la solución de problemas en grupo.
- 2.Definir el problema.
- 3.El análisis de las causas.
- 4.Desarrollo e implantación de las soluciones.

### **MÓDULO 3:** **Comunicación** (7 horas)

- 1.La comunicación.
- 2.Habilidades y situaciones de comunicación.
- 3.Las barreras y las mejoras de la comunicación.
- 4.El proceso de la comunicación.

### **MÓDULO 4:** **Liderazgo** (7 horas)

- 1.Las nuevas relaciones jefes-colaboradores.
- 2.El ejercicio del liderazgo.

### **MÓDULO 5:** **Liderazgo y motivación** (7 horas)

- 1.¿Qué es un líder?
- 2.¿Cómo implicar a nuestros colaboradores?

### **MÓDULO 6:** **Motivación** (7 horas)

- 1.Acercamiento a la motivación.
- 2.Hablando de motivación.
- 3.Gestión del aprendizaje.
- 4.Entrenamiento y entrenador.



## **MÓDULO 7:** **Gestión del desempeño** (8 horas)

- 1.Sistema de gestión del desempeño.
- 2.La entrevista de evaluación del desempeño.
- 3.Los tipos de entrevistas.

## **MÓDULO 8:** **Gestión administrativa de los RR.HH.** (9 horas)

- 1.El contrato de trabajo.
- 2.El salario y el tiempo de trabajo.
- 3.La representación de los trabajadores.
- 4.El sistema de la seguridad social.
- 5.Prestaciones de la seguridad social y desempleo.

## **COMPETENCIA: SUPERVISOR**

## **MÓDULO 9:** **Gestión del capital humano** (8 horas)

- 1.La gestión de RR.HH. como sistema.
- 2.Puestos.
- 3.Desarrollo de las personas.
- 4.Evaluación del desempeño.
- 5.Información y comunicación.
- 6.Otros subsistemas.

## **MÓDULO 10:** **Gestión por competencias** (8 horas)

- 1.Qué son las competencias.
- 2.Conocimientos.
- 3.Habilidades y otras competencias.
- 4.Competencias y puestos.

## **MÓDULO 11:** **Coaching y mentoring** (9 horas)

- 1.Coaching / mentoring.
- 2.Entorno en el que nos movemos.
- 3.Habilidades necesarias.
- 4.Proceso de coaching.
- 5.Herramientas de coaching.

## **MÓDULO 12:** **Delegación** (10 horas)

- 1.Introducción al empowerment.
- 2.Capacitar y perfeccionar a los delegados.
- 3.Grupos de trabajo auto dirigidos.

## **MÓDULO 13:** **Toma de decisiones** (9 horas)

- 1.Intervenir ante un problema.
- 2.Toma de decisiones.



**MÓDULO 14:**  
**Gestión del tiempo y el estrés**  
(8 horas)

1. Introducción: el tiempo.
2. ¿Qué hacer para mejorar?
3. Consecuencia de un uso inadecuado del tiempo: el estrés.

**MÓDULO 15:**  
**La protección de datos de carácter personal**  
(9 horas)

1. Las nuevas tecnologías y la protección de datos.
2. La protección de datos de carácter personal.