

Telemarketing. Gestión de calidad.

Telemarketing. Gestión de calidad.

Duración: 80 horas

Precio: 420 euros.

Modalidad: A distancia

Objetivos:

Conocer los beneficios de la teleoperación. Conseguir emitir llamadas dentro de los estándares de la calidad, y lograr controlar la conversación. Utilizar las habilidades para llegar a calidad. Valorar la importancia de la escucha activa. Habituarse a las técnicas para fidelizar clientes. Dominar las fórmulas para hallar el nivel de satisfacción. Identificar los problemas con rapidez y actuar con eficacia

Metodología:

El Curso será desarrollado con una metodología a Distancia/on line. El sistema de enseñanza a distancia está organizado de tal forma que el alumno pueda compatibilizar el estudio con sus ocupaciones laborales o profesionales, también se realiza en esta modalidad para permitir el acceso al curso a aquellos alumnos que viven en zonas rurales lejos de los lugares habituales donde suelen realizarse los cursos y que tienen interés en continuar formándose. En este sistema de enseñanza el alumno tiene que seguir un aprendizaje sistemático y un ritmo de estudio, adaptado a sus circunstancias personales de tiempo

El alumno dispondrá de un extenso material sobre los aspectos teóricos del Curso que deberá estudiar para la realización de pruebas objetivas tipo test. Para el aprobado se exigirá un mínimo de 75% del total de las respuestas acertadas.

El Alumno tendrá siempre que quiera a su disposición la atención de los profesionales tutores del curso. Así como consultas telefónicas y a través de la plataforma de teleformación si el curso es on line. Entre el material entregado en este curso se adjunta un documento llamado Guía del Alumno dónde aparece un horario de tutorías telefónicas y una dirección de e-mail dónde podrá enviar sus consultas, dudas y ejercicios El alumno cuenta con un período máximo de tiempo para la finalización del curso, que dependerá del tipo de curso elegido y de las horas del mismo.

© icaformación2026

Profesorado:

Nuestro Centro fundado en 1996 dispone de 1000 m2 dedicados a formación y de 7 campus virtuales.

Tenemos una extensa plantilla de profesores especializados en las diferentes áreas formativas con amplia experiencia docentes: Médicos, Diplomados/as en enfermería, Licenciados/as en psicología, Licencidos/as en odontología, Licenciados/as en Veterinaria, Especialistas en Administración de empresas, Economistas, Ingenieros en informática, Educadodores/as sociales etc…

El alumno podrá contactar con los profesores y formular todo tipo de dudas y consultas de las siguientes formas:

-Por el aula virtual, si su curso es on line
-Por e-mail
-Por teléfono

Medios y materiales docentes

-Temario desarrollado.

-Pruebas objetivas de autoevaluación y evaluación.

-Consultas y Tutorías personalizadas a través de teléfono, correo, fax, Internet y de la Plataforma propia de Teleformación de la que dispone el Centro.



© icaformación2026

Titulación:

Una vez finalizado el curso, el alumno recibirá por correo o mensajería la titulación que acredita el haber superado con éxito todas las pruebas de conocimientos propuestas en el mismo.

Programa del curso:

Tema 1 – TELEMARKETING. Definición y origen. Procesos y planificación estratégica. Ventajas e inconvenientes. Emisión de llamadas. Recepción de llamadas. Los silencios. Test de evaluación.

Tema 2 –GESTIÓN DE LA CALIDAD. Definiciones. Dimensiones de la calidad. El teléfono como instrumento de calidad. La rentabilidad de la cortesía. El protocolo de calidad. Una empresa orientada a la calidad.

Tema 3– HABILIDADES TELEFÓNICAS. Concepto y evolución. Clasificación. Técnicas para mejorar las habilidades. Habilidad personal y habilidad técnica.

Tema 4– LA ESCUCHA ACTIVA Y LA COMUNICACIÓN. El proceso de la comunicación. Mensaje y factores de la comunicación. Comunicación hablada. Escucha activa. Barreras de la comunicación.

Tema 5– LOS CLIENTES. Definición e importancia. Tipos de clientes.

Tema 6 – LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE. Satisfacción del cliente. Sistema de valores del cliente. Fidelización.

Tema 7 - RESOLUCIÓN DE INCIDENCIAS. Trabajar en positivo. Actitud ante las quejas. Cómo mejorar la relación con los clientes

© icaformación2026