

GUÍA DEL CURSO



RECEPCIONISTA-TELEFONISTA EN OFICINAS

SEFE132





ONLINE



Tutor personal



300 Horas



Posibilidad **Estancias
Formativas**



Pago a plazos



De ~~790€~~ a **395€**



Metodología

En SEFHOR – Sociedad Española de Formación apostamos por un método de estudio alternativo a la metodología tradicional. En nuestra escuela de negocios es el propio alumno el encargado de organizar y establecer su plan de estudio. Este sistema le permitirá conciliar su vida laboral y familiar con la proyección de su carrera profesional.



Tutor

A lo largo de la titulación, el alumno contará con un tutor que le ofrecerá atención personalizada y un seguimiento constante de sus estudios. El estudiante siempre podrá acudir a su tutor vía correo electrónico para resolver cualquier tipo de duda, ya sea sobre el material formativo, la planificación de los estudios o referente a gestiones y trámites académicos.



Certificación

Una vez el alumno haya finalizado la formación y superado con éxito las pruebas finales, el estudiante recibirá un diploma expedido por SEFHOR – Sociedad Española de Formación que certifica que ha cursado el **“RECEPCIONISTA-TELEFONISTA EN OFICINAS”**. El título está avalado por nuestra condición de socios de la Confederación Española de Empresas de Formación (CECAP). Además, nuestra institución educativa cuenta con el Sello Cum Laude de Emagister, distinción que nos concede el portal líder en formación gracias a las opiniones de nuestros estudiantes.



Modalidad de estudio

La titulación puede cursarse en modalidad **ONLINE**. Una vez realizada la matrícula, el alumno recibirá un e-mail de bienvenida de su tutor con las claves de acceso al campus virtual. En él, el estudiante encontrará el material didáctico necesario para realizar la formación y tendrá distintas pruebas de autoevaluación que le ayudarán a prepararse para el examen final. Dentro del plazo de un año desde el momento de su matrícula, el estudiante podrá elegir la fecha para presentarse al examen.



TEMARIO

MÓDULO 1. TÉCNICAS DE RECEPCIÓN Y COMUNICACIÓN

UNIDAD DIDÁCTICA 1. PROCESOS DE COMUNICACIÓN EN LAS ORGANIZACIONES Y ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

1. Tipología de las organizaciones por:
 - Sector de actividad.
 - Tamaño.
 - Forma jurídica de constitución y otras.
2. Identificación de la estructura organizativa empresarial:
 - Horizontal.
 - Vertical.
 - Transversal.
3. Identificación de la estructura funcional de la organización:
 - Estructura departamental.
 - El organigrama de la empresa: su elaboración.
4. Flujos de comunicación: elaboración de diagramas de flujos e información gráfica.
5. Canales de comunicación: tipos y características.
6. La Administración Pública: su estructura organizativa y funcional.
7. Técnicas de trabajo en grupo:
 - Relaciones jerárquicas.
 - Relaciones funcionales.
8. Estructuración y aplicación práctica de los diferentes manuales de procedimiento e imagen corporativa.
9. Normativa vigente en materia de:
 - Seguridad, registro y confidencialidad de la información y la comunicación.
 - Protección de datos, y servicios de información y comercio electrónico.

UNIDAD DIDÁCTICA 2. COMUNICACIÓN INTERPERSONAL EN ORGANIZACIONES Y ADMINISTRACIONES PÚBLICAS

1. La comunicación oral: Normas de información y atención, internas y externas.
2. Técnicas de comunicación oral:
 - Habilidades sociales.
 - Protocolo.
3. La comunicación no verbal.
4. La imagen personal en los procesos de comunicación:
 - Actitudes.
 - Usos.
 - Costumbres.
5. Criterios de calidad en el servicio de atención al cliente o interlocutor:
 - Empatía.
 - Principios básicos de la asertividad.

UNIDAD DIDÁCTICA 3. RECEPCIÓN DE VISITAS EN ORGANIZACIONES Y ADMINISTRACIONES PÚBLICAS

1. Organización y mantenimiento del entorno físico del espacio de acogida: Aspecto y disposición de materiales auxiliares y equipos.
2. Control de entrada y salida de visitas, y sus registros.
3. Funciones de las relaciones públicas en la organización.
4. Proceso de comunicación en la recepción:
 - Acogida.
 - Identificación.
 - Gestión.
 - Despedida.
5. Aplicación de técnicas de conducta y relacionales específicas a los visitantes:
 - Escucha activa, empatía y otras.
 - Aplicación de técnicas correctivas
6. Formulación y gestión de incidencias básicas.
7. Normativa vigente en materia de registro.

UNIDAD DIDÁCTICA 4. COMUNICACIÓN TELEFÓNICA EN ORGANIZACIONES Y ADMINISTRACIONES PÚBLICAS

1. Medios, equipos y usos de la telefonía: tipos más habituales en las comunicaciones orales.
2. Manejo de centralitas telefónicas.
3. La comunicación en las redes intranet e Internet.
4. Modelos de comunicación telefónica: barreras y dificultades en la transmisión de la información.
5. La comunicación comercial básica en la comunicación telefónica.
6. La expresión verbal y no verbal en la comunicación telefónica:
7. Recepción.
8. Identificación.
9. Justificación de ausencias.
10. Peticiones, solicitudes e inscripciones.
11. Destrezas en la recepción y realización de llamadas.
12. Normativa vigente en materia de seguridad, registro y confidencialidad de llamadas telefónicas.

UNIDAD DIDÁCTICA 5. ELABORACIÓN Y TRANSMISIÓN DE COMUNICACIONES ESCRITAS, PRIVADAS Y OFICIALES

1. Formatos tipo de impresos y documentos en la empresa, instituciones y Administraciones Públicas: Tipología y características de los documentos.
2. Normas de comunicación y expresión escrita en la elaboración de documentos e informes, internos y externos:
 - Normas ortográficas, sintácticas y de léxico socioprofesionales.
 - Uso de abreviaturas comerciales y oficiales.
3. Técnicas de comunicación escrita:
 - Identificación de documentos.
 - Mensajes por correo electrónico o correo postal.
4. Cartas comerciales.
5. Soportes para la elaboración y transmisión de información según:
 - Canales de comunicación.
 - Objetivos.

6. Elaboración de documentos de información, y comunicación, privados y oficiales:
 - Formatos.
 - Criterios de realización.
 - Verificación.
 - Control de errores.
7. Utilización de medios y equipos ofimáticos y telemáticos: con agilidad y destreza para la elaboración y transmisión de la información y documentación.
8. Aplicación práctica de los manuales de comunicación corporativa en las comunicaciones escritas.

UNIDAD DIDÁCTICA 6. REGISTRO Y DISTRIBUCIÓN DE LA INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN CONVENCIONAL O ELECTRÓNICA

1. Organización de la información y documentación:
 - Objetivos.
 - Finalidad.
 - Técnicas a aplicar.
2. Correspondencia y paquetería:
 - Tipología.
 - Tratamiento.
 - Verificación de datos.
 - Subsanación de errores.
 - Accesos.
 - Consulta.
 - Conservación.
3. Recepción de la información y paquetería:
 - Herramientas: servicio de correos, mensajería, circulación interna, correo electrónico, fax, foros, chats, áreas de FAQ o herramientas similares.
 - Revisión periódica de estas comunicaciones.
 - Distribución por canales adecuados.
4. Procedimientos de registro de entrada y salida de correspondencia y paquetería: cotejo, gestión y compulsas.
5. Actuación básica en las Administraciones Públicas:
 - Nociones básicas del Procedimiento Administrativo Común.
 - Procedimiento básico del Registro Público.
6. Conocimiento y difusión de los manuales de procedimiento e imagen.

7. Aplicación de la normativa vigente de procedimientos de seguridad, registro y confidencialidad de la información y documentación convencional o electrónica.

MÓDULO 2. 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.