

GUÍA DEL CURSO



OPERADOR DE CENTRAL TELEFÓNICA

SEFE133





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 “**OPERADOR DE CENTRAL TELEFÓNICA**”. 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. 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.

MÓDULO 2. APLICACIONES INFORMÁTICAS DE LA GESTIÓN COMERCIAL

UNIDAD DIDÁCTICA 1. UTILIZACIÓN DE APLICACIONES DE GESTIÓN EN RELACIÓN CON CLIENTES-PROVEEDORES (CRM).

1. Actualización de ficheros de información de:
2. Tramitación administrativa de la información de clientes-proveedores:

UNIDAD DIDÁCTICA 2. UTILIZACIÓN DE APLICACIONES DE GESTIÓN DE ALMACÉN.

1. Generar los archivos de información de:
2. Sistemas de gestión informática de almacenes.

UNIDAD DIDÁCTICA 3. UTILIZACIÓN DE APLICACIONES INFORMÁTICAS DE GESTIÓN DE LA FACTURACIÓN.

1. Generación de:
2. Realización de enlaces con otras aplicaciones informáticas de:

UNIDAD DIDÁCTICA 4. UTILIZACIÓN DE HERRAMIENTAS DE APLICACIONES DE GESTIÓN DE LA POSTVENTA PARA:

1. Gestionar la información obtenida en la postventa:-
2. Realizar acciones de fidelización.
3. Gestión de quejas y reclamaciones:
4. Obtención mediante aplicaciones de gestión de:
5. Aplicación de sistemas de salvaguarda y protección de la información: