

## ATENCIÓN TELEFÓNICA



### ADMINISTRACIÓN Y DIRECCIÓN DE EMPRESAS



#### Marketing y ventas

El objetivo de la familia profesional “Administración y dirección de empresas” es mejorar las competencias y ampliar las capacidades de los alumnos y alumnas en el ámbito de la gestión de diferentes áreas de las empresas y negocios.

La metodología elegida es el e-learning, que une y relaciona tres elementos fundamentales para el logro de este objetivo:

1. Plataforma
2. Tutorización
3. Contenido

El tutor, a través de la plataforma, guía al alumno/a a lo largo del estudio del contenido. Este contenido se caracteriza por:

- Ser interactivo y multimedia, lo que hace que su manejo sea más sencillo.
- Permitir la flexibilidad y autonomía en el aprendizaje.
- Estar disponible para su consulta cuando el/la alumno/a lo necesite.
- Ser un contenido de calidad y fácilmente actualizable ante los frecuentes cambios normativos.
- Disponer de autoevaluaciones para que el/la alumno/a sea consciente de su propio aprendizaje.

Esta familia profesional se centra en acciones formativas relacionadas con la gestión, administración y dirección de pequeñas y grandes empresas, abarcando diversas áreas como son la logística, de personal, económica y financiera, innovación u organización. Entre los diversos cursos disponibles se encuentran:

#### Nuestro Programa Formativo

INTRODUCCIÓN A LA ATENCIÓN TELEFÓNICA  
 La atención telefónica  
 Elementos que intervienen en la venta y compra de forma directa  
 Proceso de comunicación  
 LA TELEVENTA  
 Aspectos externos de gran influencia  
 La televenta a través del teléfono  
 Quejas y reclamaciones

#### Dirigido A:

Profesionales que desarrollen su actividad en cualquier sector relacionado con la atención al cliente y/o personas que estén interesadas en desarrollar habilidades de comunicación y atención telefónica de calidad

#### Objetivo general

Objetivo general de la acción formativa:

-Adquirir las habilidades y competencias necesarias para la optimización del trato y asesoramiento del cliente a través del teléfono

Competencias específicas de la acción formativa:  
 -Tener conocimiento de la importancia del proceso de comunicación con el objetivo de la atención al cliente  
 -Comprender y analizar los conceptos básicos de la televenta para poder aplicarlos de manera eficaz en el trato con el cliente