



**CURSO
TELEOPERADOR/A**



CONTENIDOS: CURSO TELEOPERADOR/A

1.- MARKETING

- Introducción
- Funciones del marketing
- Variables del marketing
- Tipos de marketing
- Estrategias

2.- TELEMARKETING

- Introducción
- Ventajas del telemarketing

3.- TELEOPERADOR

- Introducción
- Aptitudes o capacidades
- Aptitudes y comportamiento
- Estilos de comportamiento

4.- CALL CENTER

- Qué es un call center y cómo funciona

5.- ATENCIÓN AL CLIENTE

- Canales de atención al cliente
- Tipos de clientes

6.- TÉCNICAS BÁSICAS DE COMUNICACIÓN

- Introducción la comunicación oral
- Ventajas e inconvenientes
- Apoyos técnicos
- Fases de la encuesta telefónica

7.- RECEPCIÓN DE LLAMADAS TELEFÓNICAS

- El Plan nacional de numeración telefónica
- Tonos de llamada
- Presentación básica de las extensiones
- ¿Qué hacer en caso de avería?