



SubOpcion 3.1

## Atención telefónica y telemarketing

### Contenido 2.3

<b>Módulo 1:</b> Conceptos básicos de Telemarketing.	<ul style="list-style-type: none"><li>1.1 Introducción del telemarketing como medio para llegar al cliente.</li><li>1.2 Importancia actual del telemarketing.</li><li>1.3 Acciones de venta para el Telemarketing.</li><li>1.4 Promociones de venta.</li><li>1.5 Ventajas del Telemarketing.</li><li>1.6 Desventajas del Telemarketing.</li><li>1.7 Tipos de Telemarketing.</li><li>1.8 Call Center.</li><li>1.9 Bases de datos.</li></ul>
<b>Módulo 2:</b> Comunicación y conducta del consumidor.	<ul style="list-style-type: none"><li>2.1 Proceso de comunicación.</li><li>2.2 Tipos de comunicación.</li><li>2.3 La comunicación en la venta.</li><li>2.4 Técnicas y elementos de la comunicación telefónica.</li><li>2.5 Lenguaje telefónico.</li></ul>
<b>Módulo 3:</b> Fidelización, satisfacción y reclamos del cliente.	<ul style="list-style-type: none"><li>3.1 Satisfacción del cliente.</li><li>3.2 Programas de fidelización.</li><li>3.3 Las reclamaciones.</li></ul>
<b>Módulo 4:</b> Estudio del cliente.	<ul style="list-style-type: none"><li>4.1 Características y hábitos del consumidor.</li><li>4.2 Análisis de los diferentes clientes.</li><li>4.3 Segmentación del mercado de consumidores.</li><li>4.4 Posicionamiento frente a la competencia.</li></ul>
<b>Módulo 5:</b> Atención al cliente	<ul style="list-style-type: none"><li>5.1 Atención al cliente.</li><li>5.2 Pedidos.</li><li>5.3 Servicio postventa.</li><li>5.4 Aptitudes y actitudes positivas para la venta.</li><li>5.5 Clientes y situaciones difíciles.</li></ul>
<b>Módulo 6:</b> Técnicas de venta.	<ul style="list-style-type: none"><li>6.1 La venta y el marketing.</li><li>6.2 La planificación de la venta.</li><li>6.3 Las objeciones.</li><li>6.4 El vendedor y su actitud.</li><li>6.5 Planificación de una campaña de venta por teléfono.</li><li>6.6 Cierre de la venta.</li></ul>
<b>Módulo 7:</b> Cobrar adeudos de productos y servicios por teléfono.	<ul style="list-style-type: none"><li>7.1 Factores de éxito en la administración de la cobranza telefónica.</li><li>7.2 Fases de la cobranza.</li><li>7.3 Elementos de apoyo a la cobranza.</li><li>7.4 Tipos de deudor.</li></ul>