

Cursos técnicos virtuales de alta demanda laboral

COMUNICACIONES EN LA INDUSTRIA DEL CALL CENTER



“Propuesta SIET de Empleabilidad e Inserción Laboral”



Presentación del Curso:

El curso “**Comunicaciones en la industria de Call Center**” está dirigido a formar especialistas en el Área de atención al cliente y venta telefónica.

El Operador de Call Center desarrolla habilidades y técnicas para abordar llamadas en las áreas de atención al cliente, ventas telefónicas y gestión de cobranzas a fin de generar la satisfacción y fidelización del cliente.

Los estudiantes estarán capacitados para brindar respuestas oportunas y satisfactorias a los clientes, además de aumentar la productividad y competitividad de la empresa.

Descripción General

Objetivo del curso:

Dotar de herramientas, metodologías y conocimientos necesarios a los estudiantes, para ejercer en el cargo de Operador de Call Center, a fin brindar respuestas oportunas en las áreas de comunicación, ventas, cobranzas y fidelización de clientes, de esta manera contribuir con el mejoramiento de la calidad de servicio en la empresa o negocio.

Objetivos Específicos:

Al finalizar el curso las y los participantes tendrán la capacidad de:

- Conocer el entorno laboral y campo de trabajo del Operador de Call Center.
- Desarrollar habilidades para brindar respuestas telefónicas oportunas.
- Conocer técnicas de comunicación efectiva orientadas a la mejora de los procesos de venta.
- Describir procesos de gestión de cobranzas enfocadas en la fidelización del cliente.

Destinatarios:

Está destinado a estudiantes que estén desarrollando su formación en **Centros de Fe y Alegría**, y a toda persona que tenga interés en desarrollar el curso “**Comunicaciones en la Industria de Call Center**”.

Programa General:

PROGRAMA GENERAL CURSO: COMUNICACIONES EN LA INDUSTRIA DE CALL CENTER

1. OBJETIVO

Dotar de herramientas, metodologías y conocimientos necesarios a los estudiantes, para ejercer en el cargo de Operador de Call Center, a fin brindar respuestas oportunas en las áreas de comunicación, ventas, cobranzas y fidelización de clientes, de esta manera contribuir con el mejoramiento de la calidad de servicio en la empresa o negocio.

2. COMPETENCIA A DESARROLLAR

Aplica adecuadamente los conocimientos y técnicas adquiridas, en el cargo de Operador de Call Center, para brindar un trato y servicio de excelencia a los clientes.

3. REQUISITOS

Nivel de Estudios:

Estudiantes de Secundaria y Centros de formación técnica de Fe y Alegría.

Motivación:

- ✓ Tener muchas ganas de adquirir y desarrollar el curso “**Comunicaciones en la industria de Call Center**”.

4. JUSTIFICACIÓN

De acuerdo al avance tecnológico y comercial el trabajo del Operador de Call Center va tomando mayor importancia, esto debido a que les permite a las empresas el ahorro de recursos y tiempo, cabe señalar que el operador es la imagen de la empresa, de este dependerá la satisfacción de cliente.

Para ello el Operador debe contar con aptitudes y habilidades de comunicación, que garantice al cliente un trato adecuado, una respuesta rápida y sencilla a su inquietud.

5. METODOLOGÍA

La metodología propuesta para el desarrollo del curso “**Comunicaciones en la Industria de Call Center**” es online, (curso virtual) la misma que tiene la ventaja de permitir al estudiante avanzar a su propio ritmo; quien además contará con el apoyo y seguimiento constante de parte



del tutor asignado al curso.

El contenido del curso cuenta con actividades prácticas y evaluativas, como ser foros, cuestionarios y tareas, de las cuales deberá participar el estudiante, a fin de alcanzar los objetivos propuestos por el curso.

La nota mínima de aprobación del Curso es igual a 60 puntos.

MÓDULOS	UNIDADES DE APRENDIZAJE	DURACIÓN HORAS
1. La industria del Call Center	1.1 El Call Center 1.2 Tipología de llamadas 1.3 Características de la industria	3
2. Habilidades de Comunicación y Atención telefónica	2.1 Comunicación 2.2 Manejo de emociones 2.3 Lenguaje 2.4 Comunicación efectiva	3
3. Habilidades Comerciales	3.1 La venta telefónica I 3.2 La venta telefónica II	3
4. Satisfacción y fidelización de los Clientes.	4.1 La satisfacción y fidelización del cliente 4.2 Gestión de calidad	3
5. Gestión telefónica de cobranzas	5.1 Cobranza 5.2 Modelo de cobranza 5.3 Habilidades de negociación	3
Total horas del curso		15 horas