

# COMUNICACIONES



*Cursos técnicos virtuales de alta demanda laboral*

**GUÍA DE  
CONTENIDOS**



Movimiento de Educación Popular Integral y Promoción Social



FORMACIÓN PARA EL TRABAJO



**entreculturas**  
ONG JESUITA PARA LA EDUCACIÓN Y EL DESARROLLO

**accenture**  
High performance. Delivered.

**“Propuesta de Empleabilidad e Inserción Laboral”**

## **Presentación del Curso:**

El curso “**Comunicaciones**” está dirigido a formar especialistas en el Área de atención al cliente y venta telefónica los cuales serán denominados como Teleoperadores o Agente de servicio de atención al cliente y venta telefónica.

El Teleoperador podrá adquirir 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:**

Contribuir al fortalecimiento de las capacidades y destrezas en los estudiantes del programa de formación para el trabajo, facilitándoles herramientas, estrategias y conocimientos necesarios en el área de Comunicaciones y de esta manera desempeñarse como teleoperadores y/o agentes de servicios.

### **Objetivos Específicos:**

- Conocer el entorno laboral y campo de acción del teleoperador en la industria del Call Center.
- Otorgar respuestas satisfactorias a los clientes, por medio de la atención telefónica.
- Conocer técnicas de comunicación efectiva orientadas a incrementar la venta telefónica.
- Utilizar estrategias y habilidades de cobranzas adecuadas a las posibilidades del cliente.
- Desarrollar estrategias pertinentes en la administración de la cartera de clientes.

### **Destinatarios:**

Está destinado a estudiantes que hayan egresado o estén por egresar de **Centros de Formación Técnica**, que tengan interés en desarrollar habilidades como “**Teleoperadores o Agente de servicio en atención al cliente o venta telefónica**”

### Validez curricular del curso (certificación):

El curso "Comunicaciones" bajo la modalidad virtual tiene una validez curricular certificable de 70 hrs. Este valor atiende al hecho de que el estudiante, al conectarse para desarrollar el curso, invierte tiempos en navegación, investigación a partir de los contenidos sugeridos, lecturas complementarias y tiempos de espera según sea la conectividad al momento de uso.

### Programa General:

## PROGRAMA GENERAL CURSO: COMUNICACIONES

### 1. OBJETIVO

Contribuir al fortalecimiento de las capacidades y destrezas en los estudiantes del programa de formación para el trabajo, facilitándoles herramientas, estrategias y conocimientos necesarios en el área de Comunicaciones y de esta manera desempeñarse como teleoperadores y/o agentes de servicios.

### 2. COMPETENCIA A DESARROLLAR

Desarrolla habilidades y/o destrezas técnicas en el área de Comunicaciones, aplicando las herramientas y conocimientos básicos para desempeñarse adecuadamente en el cargo.

### 3. REQUISITOS

#### Nivel de Estudios:

Estudiantes de Centros Técnicos que estén por egresar o hayan egresado.

#### Motivación:

- ✓ Tener muchas ganas de adquirir habilidades de Teleoperador en atención al Cliente, en el área de venta telefónica, gestión de cobranzas y bienestar del cliente.

### 4. JUSTIFICACIÓN

El campo laboral del Teleoperador o Agente de servicio va tomando mayor importancia, esto debido a que las empresas están buscando brindar atención oportuna y rápida a sus clientes, además que para la empresa le genera el ahorro de recursos y tiempo.

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

Este curso dotará a los estudiantes, de conocimientos y habilidades para poder desempeñarse de manera eficiente, logrando tener clientes leales y satisfechos.

## 5. METODOLOGÍA

La metodología propuesta para el desarrollo del curso “Comunicaciones” 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 **60 puntos**.

MÓDULOS	UNIDADES DE APRENDIZAJE	DURACIÓN HORAS
<b>1. La industria del Call Center.</b>	1.1 El Call Center 1.2 Tipología de llamadas 1.3 Características de la industria	<b>5</b>
<b>2. Habilidades de Comunicación y Atención telefónica</b>	2.1 Comunicación 2.2 Manejo de Emociones 2.3 Lenguaje 2.4 Comunicación efectiva	<b>5</b>
<b>3. Habilidades Comerciales</b>	3.1 La venta telefónica 3.2 Modelo PASEAR <ul style="list-style-type: none"> <li>• Prepara y abre la venta</li> <li>• Sondea al cliente</li> <li>• Escucha al cliente y argumenta la oferta</li> <li>• Manejo de Objeciones</li> <li>• Resume y cierra la venta</li> </ul>	<b>6</b>
<b>4. Satisfacción y fidelización de los Clientes.</b>	4.1 La satisfacción y fidelización del cliente 4.2 Gestión de calidad	<b>5</b>
<b>5. Gestión telefónica de cobranzas</b>	5.1 La cobranza 5.2 Modelo de cobranzas 5.3 Habilidades de negociación	<b>5</b>
<b>Total horas del curso</b>		<b>36 horas</b>