



# TELEMARKETING. GESTIÓN DE CALIDAD

Duración: 70 horas

## OBJETIVOS

- Conocer los beneficios de la teleoperación.
- Conseguir emitir llamadas dentro de los estándares de la calidad, y lograr controlar la conversación.
- Utilizar las habilidades para llegar a calidad.
- Valorar la importancia de la escucha activa.
- Habituarse a las técnicas para fidelizar clientes.
- Dominar las fórmulas para hallar el nivel de satisfacción.
- Identificar los problemas con rapidez y actuar con eficacia.



## ÍNDICE

### TEMA 1 TELEMARKETING

- Telemarketing. Definición y origen.
- Procesos y planificación estratégica.
- Ventajas e inconvenientes.
- Emisión de llamadas.
- Recepción de llamadas.
- Los silencios.

### TEMA 2 GESTIÓN DE CALIDAD

- Definición de calidad.
- Dimensiones de la calidad.
- El teléfono como instrumento de calidad.
- La rentabilidad de la cortesía.
- El protocolo de calidad.
- Una empresa orientada a la calidad.

### TEMA 3 HABILIDADES TELEFÓNICAS

- Concepto y evolución.
- Clasificación.
- Técnicas para mejorar las habilidades.
- Habilidad personal y habilidad técnica.

### TEMA 4 LA ESCUCHA ACTIVA Y LA COMUNICACIÓN

- El proceso de la comunicación.
- El mensaje y los factores de la comunicación.
- La comunicación hablada.
- La Escucha activa.
- Barreras de la comunicación.



#### TEMA 5 LOS CLIENTES

- Los clientes y su importancia.
- Estrategias del servicio al cliente.
- Diversidad de clientes.
- Fidelización de clientes.

#### TEMA 6 SATISFACCIÓN DEL CLIENTE

- Satisfacción del cliente.
- Aspectos de la satisfacción.
- Sistema de valores del cliente.

#### TEMA 7 RESOLUCIÓN DE INCIDENCIAS

- Trabajar en positivo.
- Actitud ante las quejas.
- Cómo mejorar la relación con los clientes.