



**EXPERTO
UNIVERSITARIO EN
GESTIÓN, VENTA Y
ATENCIÓN TELEFÓNICA
ONLINE**



**Universidad
Europea**

Índice

1. ¿Por qué UE Online?
2. Aspectos Diferenciales
3. Metodología Online
4. Descripción del Curso
5. ¿Por qué estudiar el Experto Universitario en Gestión, Venta y Atención Telefónica?
6. Plan de Estudios
7. ¿Cuál es el Formato del Curso?

PROGRAMAS DE FORMACIÓN CONTINUA ¿POR QUÉ UE ONLINE?

Nuestros programas de estudios a distancia te ofrecen la posibilidad de elegir entre **distintas áreas de conocimiento y desarrollar las capacidades profesionales que más se están demandando hoy en día.**

Nos centramos en el diseño de programas que permitan potenciar tu futuro e impulsar tu carrera profesional mediante una **formación 100% online** que se adapta a tus necesidades y compatibilizándolo con tu vida personal.

El **enfoque práctico del contenido** de cada programa hará que tu aprendizaje sea mucho más sencillo y marque la diferencia en el mercado laboral.

ASPECTOS DIFERENCIALES



METODOLOGÍA ONLINE



La metodología online de la Universidad Europea se centra en el estudiante y en garantizar un aprendizaje eficaz para que logre sus objetivos.

La tecnología y la innovación nos permiten ofrecer un entorno dinámico y motivador, con la flexibilidad que necesita y las herramientas que aseguran la calidad formativa.

Contarás con un Campus Virtual sencillo e intuitivo, adaptable a los diferentes dispositivos (desktop, tablet y móvil) que te permitirá acceder a los materiales didácticos cuándo y dónde quieras.



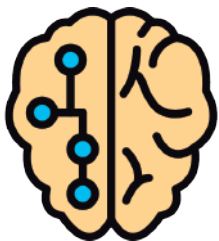
Sin exámenes

Al final de cada módulo tendrás que realizar un test de autoevaluación para poder obtener un certificado emitido por la Universidad Europea.



Flexibilidad

Centrada en garantizar en todo momento un aprendizaje eficaz, flexible y adaptado en forma y contenido a las necesidades del estudiante.



Tecnología e Innovación

Campus virtual basado en una plataforma ágil, que favorece el aprendizaje colaborativo y las herramientas que aseguran la calidad formativa.



Contenido Interactivo

Recursos dinámicos para facilitar la comprensión del contenido y motivar al estudiante a ampliar sus conocimientos a través de master-classes.



Profesorado

Nuestro claustro de profesores te enseñará mediante casos de estudio, ejemplos y situaciones reales que se aplican actualmente en el mundo empresarial.



Networking

Tendrás acceso a la red Alumni, profesores y empresas. Se incrementa el valor de mercado de los perfiles de los alumnos, creando profesionales altamente atractivos en el mercado laboral.

DESCRIPCIÓN DEL CURSO

- El **Experto Universitario en Gestión, Venta y Atención Telefónica** tiene como objetivo proporcionar a los alumnos los conocimientos necesarios para aprender las técnicas de gestión, venta y la manera de maximizar la rentabilidad del uso de la atención telefónica, permitiendo ofrecer un servicio pre y post-venta del máximo nivel.
- Todos los **contenidos estarán disponibles desde el inicio del curso** y dispondrás de **acceso al aula virtual durante 6 meses a partir de esa fecha**, por lo que podrás ir haciendo el curso a tu ritmo.
- Con este experto universitario, **100% flexible y compaginable con tu día a día**, desarrollarás tus skills en conceptos como el telemarketing, neuromarketing, técnicas de venta para vendedores o el uso de un CRM.
- Te formarás en la **gestión de equipos, el management del outsourcing y en las metodologías más utilizadas para mejorar procesos**.
- La superación de este curso conlleva la obtención de un **certificado académico de experto universitario**.

*Este curso no convalida asignaturas de otros programas.

¿POR QUÉ ESTUDIAR EL EXPERTO EN GESTIÓN, VENTA Y ATENCIÓN TELEFÓNICA?

- Curso 100% online.
- Formación completa que te permite optar a nuevas oportunidades laborales.
- Metodología y marco de trabajo más demandados en el mundo empresarial.
- Calidad Educativa de la Universidad Europea.



PLAN DE ESTUDIOS

MÓDULO 1. VENDER ES HUMANO

- Vender a personas. Vender es humano.
- Fórmulas y conceptos clave de ventas: Si no sabes ventas, no sabes venta telefónica.

MÓDULO 2. APRENDER A SER UN BUEN VENDEDOR

- Tipos de venta
- Técnicas de venta para saber vender I
- Técnicas de venta para saber vender II

MÓDULO 3. HACIENDO LA VIDA MEJOR GRACIAS A LA TECNOLOGÍA

- Tecnologías que nos cambian la vida
- Tecnologías para marketing y ventas

MÓDULO 4. VENTA Y ATENCIÓN TELEFÓNICA PROFESIONAL

- Lo que se tiene que saber y hacer para vender por teléfono I
- Lo que se tiene que saber y hacer para vender por teléfono II
- Lo que se tiene que saber y hacer para vender por teléfono III

MÓDULO 5. CALL CENTER Y CONTACT CENTER

- Del teléfono al Call Center al Contact Center
- Creando tu propio CC – Outsourcing

MÓDULO 6. PLANIFICACIÓN DE RECURSOS DEL CC

- Plan del CC. Visión, misión y estrategias.
- Organización del equipo de CC.: agentes, analistas, supervisores

MÓDULO 7. COMPRENDIENDO LA DINÁMICA DEL CC

- Tecnología y vocabulario del CC
- La experiencia del cliente en el CC

MÓDULO 8. EQUIPOS DE ALTO RENDIMIENTO EN EL CC.

- Selección, formación, motivación del equipo del CC
- Creando una cultura del CC. Mejora continua. Gestión del cambio

PLAN DE ESTUDIOS

MÓDULO 9. EVALUACIÓN Y MÉTRICAS PARA LA DIRECCIÓN DEL CC

- Objetivos y Forecasting
- Principales métricas de control y evaluación

MÓDULO 10. ALGUNAS TECNOLOGÍAS: CRM Y OTRAS; ASISTENTES VIRTUALES...

- CRM: Salesforce.com
- Otras tecnologías: asistentes virtuales

MÓDULO 11. ÉTICA, CÓDIGOS DE CONDUCTA, BUENAS PRÁCTICAS

- ¿Para qué sirve la ética, las buenas prácticas y los códigos de conducta?

MÓDULO 12. TENDENCIAS Y FUTURO

- Dibujar el futuro es fácil. Acertar es muy difícil.

¿CUÁL ES EL FORMATO DEL CURSO?

- Accede al curso a través del campus virtual cuando quieras. **Todo el material estará disponible desde el inicio del curso** y dispondrás, durante 6 meses a partir de esa fecha, de acceso al aula virtual para poder ir realizando el curso a tu ritmo.
- Cada unidad está formada por **diferentes vídeos de gran calidad** en los que uno de nuestros profesores explicará los conceptos más relevantes de cada tema.
- También tendrás acceso a **todo el contenido académico del curso en formato PDF**.
- **Sin exámenes:** Al final de cada unidad, tendrás que realizar el test de autoevaluación correspondiente que consta de entre 10-20 preguntas.
- Además, al matricularte en este curso, tendrás acceso a varias **masterclasses online con profesionales del mundo empresarial** a las que podrás acceder en directo o en diferido.



**Universidad
Europea**