

SOBRE NOSOTROS

Somos una asociación de empresarios y profesionales de la formación que queremos desarrollar nuestros negocios por medio de la colaboración y del Networking creando sinergias entre nosotros que nos ayude a desarrollar proyectos formativos y robustecer nuestros negocios. Nuestro objetivo es ayudar a dignificar el sector de la formación para ello hemos establecido los siguientes objetivos.

FORMACIÓN DE CALIDAD CON GRANDES PROFESIONALES



www.anforem.com



anforem
RED DE EMPRESAS Y PROFESIONALES DE FORMACIÓN Y EDUCACIÓN

CURSO CONTACT CENTER

CURSO CONTACT CENTER

HABILIDADES PARA LA CAPTACIÓN DE OPORTUNIDADES DE VENTA

OBJETIVOS

Capacitar a los alumnos del curso con las habilidades de un Contact Center siendo capaces de captar clientes particulares, empresas e instituciones.

CALENDARIO

Desarrollo del curso
22/ 11/ 2021 al 3/03/2022

865€ (Bonificable)

METODOLOGÍA

Aula Virtual
Sesiones de 3 horas de Lunes a Jueves
Horario: 18.00 a 21.00 horas

OPERATIVA DE CONTACT CENTER

- Concepto del cliente
- Protocolo de captación del interés del cliente
- Resolución de objeciones
- Cierre de la captación del contacto
- Marketing y ventas

40 HORAS

SOFT SKILLS Y COMUNICACIÓN

- Habilidades de comunicación verbal y no-verbal
- Asertividad y escucha activa
- Refuerzo de habilidades sociales
- Proceso de interacciones con el cliente hasta conseguir su aceptación (resiliencia y agenda)

40 HORAS

OFIMÁTICA Y NUEVAS TECNOLOGÍAS

- Herramientas ofimáticas básicas
- Gestión de bases de datos de clientes (disponer de un CRM)

15 HORAS

TALLERES

- Caso particular de la captación a través de las Redes Sociales
- Caso particular de captación de empresas
- Caso particular de captación de particulares

25 HORAS

- Proceso individualizado y grupal de coach
- Proceso de coach para el desarrollo de la gestión emocional

15 HORAS

- Proceso de evaluación

10 HORAS

**TOTAL HORAS DEL CURSO 145 HORAS
12 SEMANAS**