

Matrícula

La matrícula se realiza en el Aula Mentor elegida por el alumno. No existen plazos, por lo que se puede realizar en cualquier momento del año excepto en el mes de agosto, aunque existen aulas ubicadas en centros educativos que permanecen cerradas durante las vacaciones escolares.

El abono de la matrícula proporciona:

- Una cuenta de acceso para la plataforma de formación.
- Apoyo tutorial personalizado.
- Horario de asistencia al aula para el uso de los equipos informáticos.
- La posibilidad de realizar una prueba presencial para la obtención de un certificado de aprovechamiento expedido por el Ministerio de Educación, Cultura y Deporte, una vez superadas todas las actividades del curso y siendo autorizado por el tutor.

Cursos Mentor relacionados

- Teletrabajo y Comercio.
- Emprender en Internet.
- Habilidades de venta.

Edita: © SECRETARÍA GENERAL TÉCNICA.
Subdirección General de Documentación y Publicaciones.



www.aulamentor.es



CURSO ATENCIÓN TELEFÓNICA

Ministerio
de Educación, Cultura
y Deporte



ATENCIÓN TELEFÓNICA

CamSem

Ministerio
de Educación, Cultura
y Deporte

SERIE EMPRENDEDORES
COLECCIÓN AULA MENTOR

Resumen del curso

Cada vez más, las organizaciones empresariales valoran el poder que tiene la atención telefónica y la incorporan como estrategia de imagen. Es un valor añadido a la compañía y, bien gestionada, es una ventaja competitiva. Por todo ello, se rodean de profesionales que ofrezcan una exquisita atención a sus clientes.

El objetivo principal del curso consiste en que el alumno desarrolle y adquiera las habilidades comunicativas necesarias para una correcta atención telefónica, además de incorporarlas a su vida profesional.

En el panorama económico actual destaca el talento, por lo que debemos ofrecer la mejor versión de nosotros mismos.

Destinatarios

- Personas que quieran mejorar en su entorno laboral y utilicen el teléfono como herramienta de trabajo.
- Personas que quieran mejorar su desarrollo personal, brindándose la oportunidad de estar mejor cualificados y desarrollando una habilidad que les ayudará a marcar la diferencia en el mercado laboral.
- Emprendedores y autónomos que precisen incorporar la atención telefónica como estrategia de imagen, calidad y competitividad.

Contenidos

El curso se estructura en los siguientes módulos de aprendizaje:

- Módulo I. Introducción
- Módulo II. El teléfono como instrumento de imagen empresarial.
- Módulo III. Cómo transmitir eficazmente la información en el proceso comunicativo telefónico.
- Módulo IV. Fases en la recepción y emisión de una llamada.
- Módulo V. Tipos de llamadas.



Metodología

El curso es on-line y tiene una duración de 60 horas. El alumno/a determinará su propio ritmo en el aprendizaje. El curso se divide en 5 unidades de aprendizaje que el alumno/a tendrá que cursar, además de realizar las actividades y enviarlas al tutor/a para su corrección. Una vez terminadas, podrá realizar el examen en el aula Mentor donde realizó la matrícula.

Actividades y tiempo estimado

El número de actividades obligatorias es de 27. El curso está certificado en 60 horas. El tiempo mínimo estimado para su realización es de dos meses aproximadamente.

Requisitos recomendados

No se precisan requisitos previos para la realización del curso.

Materiales y software necesario

Para realizar el curso, es necesario disponer de un dispositivo para grabar audios y tener un ordenador con conexión a Internet. Si no dispone de ordenador propio, podrá utilizar los dispositivos proporcionados por el Aula Mentor correspondiente.