



Donostia · Bilbao · Madrid · Pamplona · Almendralejo · Sevilla · Querétaro

**Denominación de la especialidad:** TELEMARKETING

**Familia Profesional:** COMERCIO Y MARKETING

**Área Profesional:** MARKETING Y RELACIONES PÚBLICAS

**Código:** COMM19

**Nivel de cualificación profesional:** 1

**Objetivo general:** Realizar gestiones de comunicación directa con un cliente o cliente potencial, tales como asesoramiento, negociación, venta, fidelización, gestión de reclamaciones, además de conseguir la capacidad suficiente para dar un plus a la empresa creando un canal de comunicación directa con el cliente.

**Relación de módulos de formación:**

Módulo 1: Gestión telefónica de ventas (20 HORAS)

Módulo 2: Herramientas informáticas asociadas al call center (20 HORAS)

**Modalidades de impartición:** Presencial

**Duración de la formación:** 40 horas

**Requisitos de acceso del alumnado**

**Acreditaciones/ titulaciones**

No se requieren acreditaciones/titulaciones. No obstante, se han de poseer las habilidades de comunicación lingüística suficientes que permitan cursar con aprovechamiento la formación.

**Experiencia profesional:** No se requiere.

**Otros:**

- Manejo a nivel usuario de entorno Windows y correo electrónico a nivel usuario.