

	<b>RG-08-04</b>  <b>Ficha técnica de curso</b>  Organizado por: Movimiento por la Paz CR	Página 1 de 3  Revisión n°:6  Fecha: 4/11/20
---	---	--

<b>NOMBRE DEL CURSO:</b>		<b>Certificación</b>	
<h1>Teleoperador@</h1>		Formación curricular de carácter complementario	
<b>DURACIÓN DEL CURSO:</b>			
34 h.			
<b>MODALIDAD DE IMPARTICIÓN:</b>			
Presencial			
<b>FECHAS CLAVE</b>			
<b>FECHA SELECCION</b>	<b>FECHA INICIO</b>	<b>FECHA FIN</b>	<b>DIAS LECTIVOS</b>
No aplicable	16 de Noviembre 2020	23 de Diciembre 2020	15 sesiones
<b>LUGAR DE IMPARTICIÓN</b>			
Desde casa			
<b>HORARIO DEL CURSO</b>			
De 10:30 a 12:30 Lunes, Miércoles y Viernes			
<b>OBJETIVOS:</b>			
<p>“En un mundo en el que cada día avanzan las tecnologías aplicadas a la comunicación, <b>el teléfono</b> sigue siendo una herramienta vital dentro de las empresas. Esto hace necesario la existencia de profesionales cualificados para dar un buen uso y aprovechamiento de este medio, tanto en atención como en emisión de llamadas. Este curso recopila y explica de forma concisa y sencilla los métodos y técnicas para desarrollar una capacidad de atención telefónica correcta y aplicada a cada necesidad” María Dolores Moya – Autora de los contenidos</p> <p>. Por tanto el objetivo de este curso es dotar a los alumnos de los conocimientos básicos necesarios para la adquisición de competencias básicas necesarias para ocupar un puesto como teleoperador/ telefonista/ recepcionista, incluyen un sesión de estructuras básicas en Inglés y 10 horas de Orientación Laboral para el acompañamiento en la búsqueda activa de empleo.</p>			
<b>FORMACIÓN COMPLEMENTARIA PARA ACCEDER A OCUPACIONES COMO:</b>			
Teleoperador / Telefonista / Recepcionista			

	<p>RG-08-04</p> <p><b>Ficha técnica de curso</b></p> <p>Organizado por: Movimiento por la Paz CR</p>	<p>Página 2 de 3</p> <p>Revisión n°:6</p> <p>Fecha: 4/11/20</p>
---	--	---

<p><b>CONTENIDOS DEL CURSO</b></p>
<p><b>20 horas</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. LA IMPORTANCIA DE LAS RELACIONES Y LA COMUNICACIÓN</li> <li>2. CONCEPTO DE MARKETING</li> <li>3. CONCEPTO DE TELEMARKETING O MARKETING TELEFONICO</li> <li>4. LA IMPORTANCIA DE LA REDACCIÓN Y EL LENGUAJE COMERCIAL</li> <li>5. EXPRESIÓN Y COMUNICACIÓN COMERCIAL AL TELÉFONO</li> <li>6. ACCIÓN TELEFÓNICA/ EMISIÓN/RECEPCIÓN DE LLAMADAS</li> <li>7. PREPARACIÓN DE LA ACCIÓN TELEFÓNICA</li> <li>8. ANÁLISIS DE LAS RECLAMACIONES Y OBJECIONES</li> <li>9. PALABRAS Y EXPRESIONES ( A EVITAR/POSITIVAS/QUE VENDEN)</li> <li>10. ANÁLISIS DEL INTERLOCUTOR</li> <li>11. Contenido elaborado por Maria Dolores Moya Garcia</li> </ol> <p>+ 4 horas de Recepción de llamadas en Inglés (Estructuras básicas ) +10 horas de Orientación Laboral</p>
<p><b>PERFIL DEL ALUMNO:</b></p>
<p>Mujeres desempleadas con prioridad las de riesgo de Vulnerabilidad Social</p>
<p><b>CURSO ORGANIZADO POR LA ONG</b></p>
<p style="text-align: center;">Movimiento por la Paz</p> <p style="text-align: center;"><b>INTERVENCION INTEGRAL CON MUJERES EN RIESGO DE EXCLUSIÓN SOCIAL: EMPODERAMIENTO E INSERCIÓN SOCIOLABORAL.</b></p> <p>“Para las personas que formamos esta organización, nuestra mayor aspiración es una sociedad que viva en una Cultura de Paz, donde la <b>prosperidad sea sostenible y compartida</b>, donde el progreso se mida por el bienestar de las personas y el cuidado del medioambiente; donde la <b>participación, la escucha y el diálogo sean los medios para alcanzar nuestras metas</b>.</p> <p>El Movimiento por la Paz tiene como objetivos la <u><a href="#">defensa de los Derechos Humanos</a></u>, la <u><a href="#">prevención de la violencia</a></u>, la <u><a href="#">educación para la Paz</a></u>, el <u><a href="#">apoyo a las personas migrantes</a></u> y la <u><a href="#">sensibilización y la movilización social</a></u>.”</p> <p>Fuente <a href="http://www.mpdl.org/">http://www.mpdl.org/</a></p>

	<p style="text-align: center;">RG-08-04</p> <p style="text-align: center;"><b>Ficha técnica de curso</b></p> <p style="text-align: center;">Organizado por: Movimiento por la Paz CR</p>	<p>Página 3 de 3</p> <p>Revisión nº:6</p> <p>Fecha: 4/11/20</p>
---	--	---

### DOCUMENTACIÓN QUE DEBERÁ ENTREGAR EL ALUMNO AL CENTRO (cuando se le solicite)

- Fotocopia del DNI /NIE del alumno.
- Fotocopia de la Tarjeta de Demanda de empleo
- Currículum vitae

#### COFINANCIA



#### INFORMACIÓN Y CONTACTO:

**Inscripción telefónica:** Tlf. 926 26 00 01 Grupo AKDcr  
**Página web entidad impartidora:** [www.grupoakd.com](http://www.grupoakd.com)  
**Página web entidad organizadora:** [www.mpdl.org](http://www.mpdl.org)  
**Responsable del curso Grupo AKDcr :** Beatriz Labian Manrique [blabian@akd-cr.com](mailto:blabian@akd-cr.com)