



Valencia, 29 de marzo de 2009

### TELEMARKETING (TELEMERCADOTECNIA) Y ATENCIÓN AL CLIENTE (MISLATA)

#### Acción formativa dirigida a:

Facilitar al participante, en sencillos pasos todas las herramientas necesarias para la adquisición de conocimientos y técnicas específicas para la aplicación y estudio del marketing en ambientes, espacios y medios tecnológicos, en su consecución y éxito a lo largo del desarrollo de ciclo de vida de un producto o servicio. También conocer el desempeño en entornos de trabajo en el mundo de los negocios y como negociar y competir con una misión y visión clara buscando una perspectiva de rendimiento, desarrollando estrategias de acción cuyo objetivo se ubica en la segmentación y posicionamiento de productos y marcas y cuyo objetivo central este las necesidades y la atención al cliente o usuario final aplicando procesos de calidad en todos los procesos.

#### Conocimientos previos:

Se requiere conocimientos elementales en informática (Entorno Windows - Internet).  
No requiere requisitos en el área de Marketing.

#### Al terminar el curso usted podrá:

El alumno tendrá a su disposición una serie de herramientas y metodologías que le permitirán la realización de un análisis y los consiguientes razonamientos, fundamentados en criterios claros y objetivos, aplicando una perspectiva y enfoque significativo, con una visión de futuro, a lo largo de los diferentes ciclos de vida que surca una marca o producto, aplicado al marketing en entornos de nuevas tecnologías, haciendo énfasis en la atención y satisfacción plena del cliente o usuario final.

#### Metodología didáctica:

##### Metodología Fundamental de la formación:

La esencia de este curso es la realización de una serie de proyectos guiados a lo largo de la formación, elaborados por los alumnos en donde investiguen y apliquen los conocimientos adquiridos a través de la ejecución de ejercicios prácticos, para su posterior análisis tanto de forma personal como en equipo al mismo tiempo la práctica de:

- Debates de juicio
- Lluvia de ideas.
- Unificación de objetivos para el trabajo en equipos multidisciplinarios.

La adquisición de los conceptos teóricos se realizara a través de:

- Clases magistrales de los contenidos.
  - Con contenidos didácticos multimedia.
  - Evaluación continua y conducida del proceso de aprendizaje.
- Se hará entrega de documentación completa al alumno para la consecución del proceso formativo.

#### Documentación a entregar a los alumnos:

Se hará entrega de documentación completa al alumno para la consecución del proceso formativo.

#### Temas a desarrollar:

Conceptos básicos de marketing.  
Marketing en Internet.  
Aspectos generales de la comunicación. La comunicación oral.  
La comunicación escrita.  
Técnicas de Atención al Cliente.  
Metodos de Negociacion  
Desarrollo de un Briefing para Telemarketing

#### Organizadores

|             |                                 |
|-------------|---------------------------------|
| Director    | FRANCISCO JOSÉ MORANT ANGLADA   |
| Coordinador | ANDRES ALFONSO JORDAN RODRIGUEZ |

|                                  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
|----------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Datos básicos                    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| Tipo de Curso                    | FORMACIÓN ESPECIFICA                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| Estado                           | PREINSCRIPCION                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| Número total de horas            | 150                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| Dónde y Cuándo                   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| Dónde                            | VALENCIA                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| Horario                          | MAÑANA                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| Observaciones del Horario        | De lunes a viernes<br>Mañanas de 9:00 a 14:00 horas                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| Lugar de Impartición             | Aula Múltiple Parroquia San Carlos, Calle Xrividella, 24, 46920 de Mislata, a tres (3) calles de la estación del metro de Mislata, Líneas 3 y 5, salida Av. Gregorio Gea - Ayuntamiento y a dos (2) calles de la parada del autobús de la EMT N° 29, Sur - Cardenal Benlloch.<br><br>Mapa de ubicación Google map:<br><a href="http://maps.google.es/maps?sourceid=navclient&amp;hl=es&amp;rlz=1T4ADBF_esES229ES229&amp;q=calle+chirivella,+24+46920,+mislata&amp;um=1&amp;ie=UTF-8&amp;split=0&amp;gl=es&amp;ei=0ELHSaHpH9TljAea1omGCw&amp;sa=X&amp;oi=geocode_result&amp;resnum=1&amp;ct=title">http://maps.google.es/maps?sourceid=navclient&amp;hl=es&amp;rlz=1T4ADBF_esES229ES229&amp;q=calle+chirivella,+24+46920,+mislata&amp;um=1&amp;ie=UTF-8&amp;split=0&amp;gl=es&amp;ei=0ELHSaHpH9TljAea1omGCw&amp;sa=X&amp;oi=geocode_result&amp;resnum=1&amp;ct=title</a> |
| Fecha Inicio                     | 20/04/09                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| Fecha Fin                        | 18/05/09                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| Datos de Matriculación           |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| Inicio Preinscripcion            | 11/03/09                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| Fin Preinscripcion               | 22/04/09                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| Lugar Preinscripcion             | on-line <a href="http://www.senavalencia.es">www.senavalencia.es</a>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| Lugar Matriculacion              | Enviar fotocopia de la cédula de identificación o pasaporte colombiano a:<br>- Correo electrónico <a href="mailto:senavalencia@cfp.upv.es">senavalencia@cfp.upv.es</a> o<br>- En la ventanilla del Centro de Formación Permanente -Edificio 6g-2º piso.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| Mínimo de alumnos                | 22                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| Máximo de alumnos                | 25                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| Precio                           | 0,00                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| Observaciones al precio          | CURSO SENA GRATUITO COLOMBIANOS<br>100 horas teórico/prácticas<br>50 horas trabajo alumnos<br>Para ser admitido en el curso es imprescindible enviar fotocopia de la cédula de identificación o pasaporte colombiano a:<br>- Correo electrónico <a href="mailto:senavalencia@cfp.upv.es">senavalencia@cfp.upv.es</a> o<br>- En la ventanilla del Centro de Formación Permanente -Edificio 6g-2º piso.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| Profesorado                      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| JORDAN RODRIGUEZ, ANDRES ALFONSO |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |