Call Centers: Su utilización por PYMES, MICROPYMES y AUTÓNOMOS

COM 07

CURSO PRESENCIAL



PROFESOR: JOSE MARIA CASANOVA
8 HORAS PRESENCIALES
1 MES DE SOPORTE ON LINE

OBJETIVO GENERAL

El curso proporciona una visión práctica de los Call Centers, en cuándo, cómo y dónde crear y aplicar estrategias de marketing telefónico y en cómo efectuar un control productivo y rentable de los recursos empleados.

También muestra las pautas a seguir para incorporar la estrategia de call center a la estrategia de empresa.

Los objetivos que se pretenden alcanzar con este curso son:

1. Entender cómo las PYMES, microPYMES y Autónomos pueden utilizar servicios de Call Center.
2. Dar a conocer las herramientas del Call Center
3. Cómo prepararse para incorporar el teléfono a nuestra estrategia de negocio
4. Cómo seleccionar proveedores de Call Center
5. Conocer las métricas apropiadas de gestión y utilización
6. Preparar una campaña de concertación de citas vía teléfono
7. Ventajas a aprovechar e inconvenientes a superar

BONIFICABLES

240€

1. Factores en el desafío de la atención al cliente
2. Comprender el modelo de negocio apropiado: Crear un centro de atención al cliente o externalizarlo.
3. Front-office y back-office: Mejorar la atención y sus resultados
4. Servicios y ventas como valor añadido
5. Matriz de responsabilidades
6. Los recursos humanos: El valor más importante
7. Atención al Cliente: Interno y/o externalizado
8. Búsqueda y selección de proveedores
9. Tipos de proveedores (internos e internos)
10. Reglas de negocio
11. Métricas e informes
12. La Atención al Cliente no tiene motivos para parar si no se desea
13. Protección de la Inversión y Continuidad del Servicio

METODOLOGÍA

Es el primer curso que muestra como los call centers pueden constituir un elemento fundamental para dar a conocer las pymes, micropymes y autónomos, sus servicios y productos con un objetivo de incrementar la presencia en el mercado reduciendo costes, aumentando beneficios y mejorando la imagen de la compañía.

Los cinco módulos pueden hacerse juntos o por separado, cubriendo los diferentes aspectos en la implementación de un call center.

NOVEDAD!!!!

Pregunte descuentos contratando la serie de cursos de call center completa

NUESTROS PROFESORES

Nuestro claustro está compuesto exclusivamente por empresarios y consultores de primer nivel, que nos aseguran una formación práctica y con aplicación inmediata en su área de especialización.

Los mejores **profesionales expertos en gestión de negocio y** con experiencia demostrada, especializados en cada área que le darán una visión global y práctica de cada tema.

También ponemos a su disposición tutorías personalizadas.

UNIÓN EUROPEA
Fondo Social Europeo
El FSE invierte en tu futuro

MARZO 2011

lu	m	m	ju	vi	s	d
	1	2	3	4	5	6
7	8	9	10	11	12	13
14	15	16	17	18	19	20
21	22	23	24	25	26	27
28	29	30	31			

ABRIL 2011

lu	m	m	ju	vi	s	d
				1	2	3
4	5	6	7	8	9	10
11	12	13	14	15	16	17
18	19	20	21	22	23	24
25	26	27	28	29	30	

MAYO 2011

lu	m	m	ju	vi	s	d
						1
2	3	4	5	6	7	8
9	10	11	12	13	14	15
16	17	18	19	20	21	22
23	24	25	26	27	28	29

JUNIO 2011

lu	m	m	ju	vi	s	d
		1	2	3	4	5
6	7	8	9	10	11	12
13	14	15	16	17	18	19
20	21	22	23	24	25	26
27	28	29	30			