

# cen

CENTRO DE  
ENSEÑANZA  
Y NEGOCIOS

Especialistas en técnicas mentales

[www.institutovictoria.es](http://www.institutovictoria.es)

[Info.institutovictoria@institutovictoria.es](mailto:Info.institutovictoria@institutovictoria.es)

[Info.institutovictoria@gmail.com](mailto:Info.institutovictoria@gmail.com)

TODO PUENTE ES UN CAMINO HACIA EL AVANCE



INSTITUTO VICTORIA



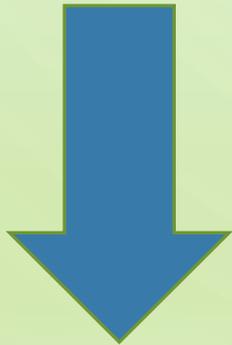
# Venta telemática – Contact Center

**cen** | CENTRO DE  
ENSEÑANZA  
Y NEGOCIOS



# Venta telemática – Contact Center

La venta telemática – Contact Center, bien formada proporciona el logro de una comunicación buena y eficaz con los clientes y usuarios ya que es un elemento decisivo y rentable en empresas y organizaciones. En este Curso de Atención al Cliente de Venta telemática – Contact Center se entrenará las técnicas para atender a clientes y usuarios con eficacia a través de teléfono, correo electrónico y el trato personal. También abordaremos la gestión de reclamaciones y la fidelización. Logrando una eficaz formación para una buena gestión y funcionalidad. Aportando la posibilidad de descubrir y entrenar técnicas de sondeo y escucha para conocer necesidades e intereses. Practicar y conocer técnicas de comunicación asertiva, empática y de escucha.



# Venta telemática – Contact Center

Conocer y practicar la gestión eficaz de reclamaciones de clientes y usuarios. Conocer y entrenar técnicas de comunicación no verbal y uso solvente de la voz- en este curso se formará en los 3 pilares fundamentales de todo Contact Center de éxito: Operaciones y Calidad, Recursos Humanos y Tecnología. El objetivo de este programa de formación es que aprendas las tecnologías más adecuadas y puedas formar un equipo de personas cualificadas y motivadas en La venta telemática – Contact Center.



# ¿Qué nos aporta?

Formarse en esta área de venta ya tan actual y con un alto nivel de apertura en el mercado es abrir una puerta al mundo laboral con eficaz salida profesional. Para trabajar en un Contact Center requiere la incorporación de profesionales con una alta formación y unas excelentes capacidades directivas. Conocer sus técnicas de trabajo es el inicio hacia el cambio empieza desde el inicio de una buena formación. Permitiendo trasladar la reputación y valores de la empresa u organización a través de una atención eficaz con el cliente o usuario, logrando. Conocer los tipos de clientes como elemento clave para un logar un acercamiento eficaz al cliente y al usuario.



## ¿A quién está dirigido?

- A todo el que quiera ser un experto en la gestión de Contact Center.
- La atención al cliente es una oportunidad rentable.
- Para toda empresa que se plantea la atención al cliente
- Una oportunidad rentable para transmitir valores  
Los atributos como elemento de fidelización.  
Acercamiento al cliente según tipo de personalidad.  
Clasificación según Tipología de personalidad de Jung.  
Adaptación comunicativa en función de tipología.



# Directorio del curso

1. Técnicas específicas del 1. Técnicas de sondeo y escucha.
2. Técnicas de sondeo para identificar necesidades e intereses.
3. Metamodelos de Empatía y Escucha como herramientas.
4. Claves para entender y orientarnos al cliente con eficacia.
5. Comunicación persuasiva y eficaz.
6. Claves de autodomínio para lograr resoluciones efectivas.
7. Claves de autodomínio para lograr objeciones.
8. Claves de autodomínio para tramitar reclamaciones.
9. Asertividad.
2. 10. Claves de gestión en Emociones primarias.



# Directorio del curso

11. Claves para gestionar las emociones que nos inhabilitan en situaciones difíciles.
12. Metamodelos potenciadores para la confianza.
13. Metamodelos potenciadores para La emoción que fideliza clientes.
14. Pautas de actuación para gestionar objeciones.
15. Práctica grabada-atención eficaz.
16. Metasistemas de Gestión ante una reclamación.
17. Identificación de tipología de clientes y acercamiento eficaz.
18. Ejercicios de comunicación empática y asertiva.
19. Lenguaje positivo y motivador.



Subvenciones- Promociones -Descuentos y Refrescos-

---

### **Refrescos-**

Si deseas realizar cursos de refrescar memoria y has realizado con nosotros el curso puedes volver a hacerlo y la aportación será tu voluntad. Si no has hecho el taller presencial con nosotros y quieres reciclarlo debes traer el diploma acreditativo que te entregó tu maestro y se te hará un descuento del 50%.

---

### **Descuentos-**

Disponemos de descuentos para parados, jubilados, antiguos alumnos de. -10 a 15 %

---

### **Promociones-**

Si reúnes tu propio grupo de 10 personas -Tu formación gratuita sin coste alguno

---

### **Acción social-**

Todos los cursos y talleres aportan un 10% para los proyectos de acción social de las asociaciones de Confasem "Confederación de asociaciones y empresas"

---

Disponemos de bolsa de trabajo

### **Bolsa de trabajo-**

Si deseas ser parte de nuestra empresa, como profesional o voluntario mándanos un correo con tus datos y currículo – si eres profesional adjunta tus diplomas – gracias

**Consulta y fórmate con profesionales**

### El curso incluye:

1- Manual propiedad del Instituto Victoria explicativo y detallado.  
Prácticas en aula y prácticas reales- concertadas con el profesor

### DIPLOMAS

2- En cada nivel se hace entrega independiente de:  
DIPLOMA impartido por el Instituto Victoria  
Acreditativo y Avalado

Diploma impartido por el Instituto Victoria- Avalado por:



# ¿Qué es Instituto Victoria?

El Instituto Victoria está compuesto por Grafólogos, Hipnólogos, Coaching, Consteladores, Masters en PNL

Instituto Victoria es un proyecto asociativo creado por profesionales ejerciendo desde los años 80 procedentes de diferentes ámbitos terapéuticos y educativos que tienen en común la pasión por la investigación, la docencia y la aplicación, en un entorno multidisciplinario, de sus respectivas especialidades.



**NO HAY MAYOR PROYECTO QUE UNA BUENA FORMACIÓN**

# Síguenos en las redes Sociales

<https://www.facebook.com/Instituto-Victoria-336137926819097/>

<https://www.facebook.com/groups/844029232303571/>

## Compártenos en tu red social favorita



Emails

**Valencia**

963483059

619400271 -696919616

teléfonos

**Madrid**

Tel: +034 696919616

Direcciones

**Barcelona**

Tel: +034 937390592

**Palma de Mallorca**

Tel: +034 871034839

[www.institutovictoria.es](http://www.institutovictoria.es)

**Todos nuestros cursos se imparten el CEN – CENTRO DE ENSEÑANZA Y NEGOCIOS  
COWORKING EN TODOS NUESTROS CENTROS**

---

## DELEGACIONES

Valencia –  
Avd. -Pérez Galdós nº 53 –  
Tel. 963843059-619400271

---

Barcelona  
Carretera de espulgues nº 64  
Tel – 93 83 38 385 669112018

---

Palma de Mallorca –  
Calle- Compte d' ampuries nº 8 –  
Calle- Archiduque Luis Salvador nº5- entres- izq.  
Tel 971210078 – 617427099

---

Madrid –  
Calle- Mayor nº 2  
696919616

---

## ENLACES DE INTERES

---

Instituto Victoria  
<https://www.facebook.com/Instituto-Victoria-336137926819097/>

---

Instituto Victoria- Grupo  
<https://www.facebook.com/groups/844029232303571/>

---

Pnl – Coaching – Insti- Victoria  
<https://www.facebook.com/groups/1840435366180731/>

---

