



**CURSO UNIVERSITARIO
EN
ATENCIÓN TELEFÓNICA
CALL CENTER
ONLINE**

Índice

1. Programas de formación continua. ¿Por qué Universidad Europea Online?
2. Aspectos diferenciales
3. Metodología online
4. Descripción del curso
5. ¿Por qué estudiar el Curso Universitario en Atención Telefónica Call Center?
6. Plan de estudios
7. ¿Cuál es el formato del curso?

PROGRAMAS DE FORMACIÓN CONTINUA ¿POR QUÉ UNIVERSIDAD EUROPEA ONLINE?

Nuestros programas de estudios a distancia te ofrecen la posibilidad de elegir entre **distintas áreas de conocimiento y desarrollar las capacidades profesionales que más se están demandando hoy en día.**

Nos centramos en el diseño de programas que permitan potenciar tu futuro e impulsar tu carrera profesional mediante una **formación 100% online** que se adapta a tus necesidades y compatibilizándolo con tu vida personal.

El **enfoque práctico del contenido** de cada programa hará que tu aprendizaje sea mucho más sencillo y marque la diferencia en el mercado laboral.

ASPECTOS DIFERENCIALES

ADAPTADA AL MERCADO

Obtén las skills, el conocimiento y las herramientas más demandadas por las empresas.

MATERIAL DIDÁCTICO

Compuesto por materiales descargables, vídeos explicativos, ejercicios prácticos y test de autoevaluación.

CLAUSTRO EXPERTO

Formado por profesores de la UE con una amplia experiencia en empresas de renombre: Mercadona, Banco ING, BBVA o Telefónica.

PRESTIGIO

Consigue una titulación con el sello de calidad que aporta la Universidad Europea.

ESPECIALÍZATE

Diseño y edición de imagen y vídeo publicitaria con el paquete Adobe.

HARVARD BUSINESS PUBLISHING EDUCATION

Tendrás incluido recursos de Harvard, sobre lo último en pensamiento empresarial de la mano de expertos a nivel mundial.

METODOLOGÍA ONLINE



La metodología online de la Universidad Europea se centra en el estudiante y en garantizar un aprendizaje eficaz para que logre sus objetivos.

La tecnología y la innovación nos permiten ofrecer un entorno dinámico y motivador, con la flexibilidad que necesita y las herramientas que aseguran la calidad formativa.

Contarás con un Campus Virtual sencillo e intuitivo, adaptable a los diferentes dispositivos (desktop, tablet y móvil) que te permitirá acceder a los materiales didácticos cuándo y dónde quieras.



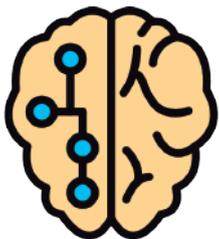
Sin exámenes

Al final de cada módulo tendrás que realizar un test de autoevaluación para poder obtener un certificado emitido por la Universidad Europea.



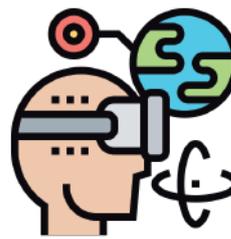
Flexibilidad

Centrada en garantizar en todo momento un aprendizaje eficaz, flexible y adaptado en forma y contenido a las necesidades del estudiante.



Tecnología e Innovación

Campus virtual basado en una plataforma ágil, que favorece el aprendizaje colaborativo y las herramientas que aseguran la calidad formativa.



Contenido Interactivo

Recursos dinámicos para facilitar la comprensión del contenido y motivar al estudiante a ampliar sus conocimientos a través de master-classes.



Profesorado

Nuestro claustro de profesores te enseñará mediante casos de estudio, ejemplos y situaciones reales que se aplican actualmente en el mundo empresarial.



Networking

Tendrás acceso a la red Alumni, profesores y empresas. Se incrementa el valor de mercado de los perfiles de los alumnos, creando profesionales altamente atractivos en el mercado laboral.

DESCRIPCIÓN DEL CURSO

- El **Curso Universitario en Atención Telefónica Call Center** tiene como objetivo proporcionarte los conocimientos necesarios para aprender como gestionar los recursos, seleccionar y potenciar el talento y medir la performance de tu equipo de call center y servicio de customer service.
- Todos los **contenidos estarán disponibles desde el inicio del curso y dispondrás de acceso al aula virtual durante 3 meses** a partir de esa fecha, por lo que podrás ir haciendo el curso a tu ritmo.
- Con este curso universitario, **100% flexible y compaginable con tu día a día**, los conceptos necesarios para poder ofrecer un servicio de customer service de calidad y garantizar la fidelidad y buena experiencia de tus clientes.
- La superación de este curso conlleva la obtención de un **Certificado Universitario**.

*Este curso no convalida asignaturas de otros programas.

¿POR QUÉ ESTUDIAR EL CURSO UNIVERSITARIO EN ATENCIÓN TELEFÓNICA CALL CENTER?

- Curso 100% online.
- Formación completa que te permite optar a nuevas oportunidades laborales.
- Uno de los puestos laborales más demandados en el mundo empresarial: el área de customer service.
- Calidad Educativa de la Universidad Europea.



PLAN DE ESTUDIOS

MÓDULO 1. CALL CENTER Y CONTACT CENTER

- Del teléfono al Call Center al Contact Center.
- Creando tu propio CC – Outsourcing.

MÓDULO 2. PLANIFICACIÓN DE RECURSOS DEL CC

- Plan del CC. Visión, misión y estrategias.
- Organización del equipo de CC.: agentes, analistas, supervisores.

MÓDULO 3. COMPRENDIENDO LA DINÁMICA DEL CC

- Tecnología y vocabulario del CC.
- La experiencia del cliente en el CC.

MÓDULO 4. EQUIPOS DE ALTO RENDIMIENTO EN EL CC

- Selección, formación, motivación del equipo del CC.
- Creando una cultura del CC. Mejora continua. Gestión del cambio.

MÓDULO 5. EVALUACIÓN Y MÉTRICAS PARA LA DIRECCIÓN DEL CC

- Objetivos y Forecasting.
- Principales métricas de control y evaluación.

MÓDULO 6. ALGUNAS TECNOLOGÍAS: CRM Y OTRAS; ASISTENTES VIRTUALES...

- CRM: Salesforce.com.
- Otras tecnologías: asistentes virtuales.

MÓDULO 7. ÉTICA, CÓDIGOS DE CONDUCTA, BUENAS PRÁCTICAS

- ¿Para qué sirve la ética, las buenas prácticas y los códigos de conducta?

MÓDULO 8. TENDENCIAS Y FUTURO

- Dibujar el futuro es fácil. Acertar es muy difícil.

¿CUÁL ES EL FORMATO DEL CURSO?

- Todo el material estará disponible en el campus virtual desde el inicio del curso. Dispondrás de **tres meses** desde tu matriculación para completar los módulos y los test de autoevaluación. Esto te permitirá hacer el curso a tu ritmo de manera totalmente flexible.
- Cada unidad está formada por diferentes vídeos de gran calidad en los que uno de nuestros profesores explicará los conceptos más relevantes de cada tema.
- También tendrás acceso a todo el contenido académico del curso en formato PDF.
- Sin exámenes: Al final de cada unidad, tendrás que realizar el test de autoevaluación correspondiente que consta de entre 10-20 preguntas.



**Universidad
Europea Online**