

Ficha de orientación al alumno para su participación en la acción formativa

EXCELENCIA COMERCIAL POR CANALES TIC: TELEFONÍA, REDES SOCIALES, E-COMMERCE

¿A quién está dirigida esta acción formativa?

Jóvenes menores de 30 años ocupados o desempleados, con interés y motivación por desarrollar su carrera en el sector del comercio telefónico y las nuevas tecnologías de la información y las comunicaciones. Estando circunscrito su ámbito de actuación a medianas y grandes empresas de contact center o de cualquier sector profesional que cuenten con un departamento comercial telefónico y/o de nuevas tecnologías.

¿Qué obtendrás si realizas este curso?

- Dispondrás de un **diploma** acreditativo de la formación recibida.
- Darás un paso adelante en tu carrera al especializarte en un **sector en constante crecimiento**.
- Aumentarás de forma exponencial tus **posibilidades de acceder y permanecer en el empleo**.
- Favorecerás tu adquisición y anclaje de conocimientos y técnicas necesarios para **desenvolverte con solvencia y profesionalidad** en esta ocupación.
- Podrás aplicar los conocimientos adquiridos en entornos reales de trabajo y en **empresas de primer nivel** a través de la opción de una contratación por un periodo mínimo de 6 meses.

¿En qué consiste el trabajo para el que capacita esta acción formativa?

Realizar tareas de telemarketing diseñadas y establecidas, atender y emitir contactos comerciales con los clientes identificados, siguiendo métodos de trabajo con actuaciones protocolizadas, y recepcionar llamadas para la compra de productos o servicios previamente ofertados por cualquier medio, de acuerdo siempre con la normativa vigente en materia de protección de datos. Todo ello a través de tres vías generalizadas:

- Realizar operaciones de atención al público a través de medios telemáticos.
- Realizar llamadas de venta directa o captación de clientes.
- Gestionar la información relativa a los clientes cumpliendo siempre las normativas respecto del tratamiento de los datos.

Ocupaciones relacionadas:

- Responsable de servicios.
- Coordinador/a.
- Teleoperador/a.

¿Qué inversión tengo que hacer para realizar este curso?

La formación será totalmente gratuita para el participante por estar **100% subvencionada** por el Servicio Público de Empleo Estatal (SEPE) a través de la Fundación Tripartita para la Formación en el Empleo.

El SEPE concederá **ayudas y becas** a los participantes que se encuentren en situación de desempleo. Una vez formalizada tu inscripción te informaremos de los trámites a realizar para que puedas acceder a esta compensación económica.

¿Cómo se estructura y cuánto dura la formación?

- **270 horas** de formación en modalidad presencial.
- Las acciones formativas comenzarán a finales del mes de enero de 2013 y finalizarán en el mes de julio.

Se estructura en los siguientes módulos:

1. Excelencia telefónica: saber comunicar por teléfono (30 h)
2. Excelencia telefónica: saber escuchar y aconsejar (25 h)
3. Excelencia telefónica: vender y negociar por teléfono (48 h)
4. Eficacia relacional e interculturalidad: conocer y adaptarte a tu cliente para cerrar la venta (25 h)
5. Social marketing y redes sociales: del contact center al social media center (20 h)
6. Habilidades sociales en el entorno profesional del contact center (22 h)
7. Taller de innovación en la atención comercial en contact center (40 h)
8. Técnicas de información y atención al cliente (30 h)
9. El e-commerce. La venta on line internacional y nacional (30 h)

Información general

La acción formativa en la que está usted participando corresponde a la Resolución de 11 de octubre de 2012, del Servicio Público de Empleo Estatal, por la que se aprueba la convocatoria para la concesión de subvenciones públicas para la ejecución de un programa específico de ámbito estatal de cualificación y mejora de la empleabilidad de jóvenes menores de treinta años.

Dicha convocatoria se encuadra dentro del subsistema de formación profesional para el empleo cuyo objetivo es universalizar el acceso de las personas trabajadoras, ocupadas y desempleadas, y de las empresas a la formación.

Los fines de la formación para el empleo son:

- Favorecer la formación a lo largo de la vida.
- Proporcionar los conocimientos y prácticas adecuados a las necesidades de empresas y personas.

- Contribuir a la mejora de la productividad y competitividad de las empresas.
- Mejorar la empleabilidad de las personas.
- Promover que las competencias profesionales adquiridas por los trabajadores sean objeto de acreditación.

Los recursos para financiar el subsistema de formación para el empleo proceden de la cuota de formación profesional* que recauda la Seguridad Social a la que se suman las aportaciones del Servicio Público de Empleo Estatal (SEPE).

* La Cuota de Formación Profesional es la cantidad resultante de aplicar el tipo de 0,70% sobre la base de cotización por contingencias comunes que aportan las empresas y trabajadores a la Seguridad Social, a través de sus Boletines de Cotización (TC1); de ese tipo global, el 0,60% lo aporta la empresa y el 0,10% restante el trabajador.

En el caso de los trabajadores del Régimen Especial Agrario (Ley 28/2011 de 22 de septiembre), la Cuota de Formación Profesional en periodos de actividad es de 0,18% (siendo el 0,15% a cargo del empresario y el 0,03% a cargo del trabajador).

¿Qué debo hacer para inscribirme en el curso?

- Las plazas son limitadas, no dejes pasar esta oportunidad.
- Preinscríbete haciendo click [aquí](#).
- **Completa el formulario y contactaremos contigo** lo antes posible para informarte del proceso a seguir para formalizar tu matrícula.

Para informarte de otras ofertas formativas pulsa [aquí](#)

Muchas gracias por tu interés.