



EUROINNOVA
INTERNATIONAL ONLINE EDUCATION

Curso de Recepcionista-telefonista en Oficinas





Elige aprender en la escuela
líder en formación online

ÍNDICE

1 | Somos Euroinnova

2 | Rankings

3 | Alianzas y acreditaciones

4 | By EDUCA
EDTECH
Group

5 | Metodología
LXP

6 | Razones por
las que
elegir
Euroinnova

7 | Financiación
y Becas

8 | Métodos de
pago

9 | Programa
Formativo

10 | Temario

11 | Contacto

SOMOS EUROINNOVA

Euroinnova International Online Education inicia su actividad hace más de 20 años. Con la premisa de revolucionar el sector de la educación online, esta escuela de formación crece con el objetivo de dar la oportunidad a sus estudiandes de experimentar un crecimiento personal y profesional con formación eminetemente práctica.

Nuestra visión es ser **una institución educativa online reconocida en territorio nacional e internacional** por ofrecer una educación competente y acorde con la realidad profesional en busca del reciclaje profesional. Abogamos por el aprendizaje significativo para la vida real como pilar de nuestra metodología, estrategia que pretende que los nuevos conocimientos se incorporen de forma sustantiva en la estructura cognitiva de los estudiantes.

Más de
19
años de
experiencia

Más de
300k
estudiantes
formados

Hasta un
98%
tasa
empleabilidad

Hasta un
100%
de financiación

Hasta un
50%
de los estudiantes
repite

Hasta un
25%
de estudiantes
internacionales

[Ver en la web](#)



EUROINNOVA
INTERNATIONAL ONLINE EDUCATION



Desde donde quieras y como quieras,
Elige Euroinnova



QS, sello de excelencia académica
Euroinnova: 5 estrellas en educación online

RANKINGS DE EUROINNOVA

Euroinnova International Online Education ha conseguido el reconocimiento de diferentes rankings a nivel nacional e internacional, gracias por su apuesta de **democratizar la educación** y apostar por la innovación educativa para **lograr la excelencia**.

Para la elaboración de estos rankings, se emplean **indicadores** como la reputación online y offline, la calidad de la institución, la responsabilidad social, la innovación educativa o el perfil de los profesionales.



[Ver en la web](#)



EUROINNOVA
INTERNATIONAL ONLINE EDUCATION

ALIANZAS Y ACREDITACIONES



Ver en la web



EUROINNOVA
INTERNATIONAL ONLINE EDUCATION

BY EDUCA EDTECH

Euroinnova es una marca avalada por **EDUCA EDTECH Group**, que está compuesto por un conjunto de experimentadas y reconocidas **instituciones educativas de formación online**. Todas las entidades que lo forman comparten la misión de **democratizar el acceso a la educación** y apuestan por la transferencia de conocimiento, por el desarrollo tecnológico y por la investigación



ONLINE EDUCATION



Ver en la web



METODOLOGÍA LXP

La metodología **EDUCA LXP** permite una experiencia mejorada de aprendizaje integrando la AI en los procesos de e-learning, a través de modelos predictivos altamente personalizados, derivados del estudio de necesidades detectadas en la interacción del alumnado con sus entornos virtuales.

EDUCA LXP es fruto de la **Transferencia de Resultados de Investigación** de varios proyectos multidisciplinares de I+D+i, con participación de distintas Universidades Internacionales que apuestan por la transferencia de conocimientos, desarrollo tecnológico e investigación.



1. Flexibilidad

Aprendizaje 100% online y flexible, que permite al alumnado estudiar donde, cuando y como quiera.



2. Accesibilidad

Cercanía y comprensión. Democratizando el acceso a la educación trabajando para que todas las personas tengan la oportunidad de seguir formándose.



3. Personalización

Itinerarios formativos individualizados y adaptados a las necesidades de cada estudiante.



4. Acompañamiento / Seguimiento docente

Orientación académica por parte de un equipo docente especialista en su área de conocimiento, que aboga por la calidad educativa adaptando los procesos a las necesidades del mercado laboral.



5. Innovación

Desarrollos tecnológicos en permanente evolución impulsados por la AI mediante Learning Experience Platform.



6. Excelencia educativa

Enfoque didáctico orientado al trabajo por competencias, que favorece un aprendizaje práctico y significativo, garantizando el desarrollo profesional.



Programas
PROPIOS
UNIVERSITARIOS
OFICIALES

RAZONES POR LAS QUE ELEGIR EUROINNOVA

1. Nuestra Experiencia

- ✓ Más de **18 años de experiencia.**
- ✓ Más de **300.000 alumnos** ya se han formado en nuestras aulas virtuales
- ✓ Alumnos de los 5 continentes.
- ✓ **25%** de alumnos internacionales.
- ✓ **97%** de satisfacción
- ✓ **100% lo recomiendan.**
- ✓ Más de la mitad ha vuelto a estudiar en Euroinnova.

2. Nuestro Equipo

En la actualidad, Euroinnova cuenta con un equipo humano formado por más **400 profesionales**. Nuestro personal se encuentra sólidamente enmarcado en una estructura que facilita la mayor calidad en la atención al alumnado.

3. Nuestra Metodología



100% ONLINE

Estudia cuando y desde donde quieras. Accede al campus virtual desde cualquier dispositivo.



APRENDIZAJE

Pretendemos que los nuevos conocimientos se incorporen de forma sustantiva en la estructura cognitiva



EQUIPO DOCENTE

Euroinnova cuenta con un equipo de profesionales que harán de tu estudio una experiencia de alta calidad educativa.



NO ESTARÁS SOLO

Acompañamiento por parte del equipo de tutorización durante toda tu experiencia como estudiante

4. Calidad AENOR

- ✓ Somos Agencia de Colaboración N°99000000169 autorizada por el Ministerio de Empleo y Seguridad Social.
- ✓ Se llevan a cabo auditorías externas anuales que garantizan la máxima calidad AENOR.
- ✓ Nuestros procesos de enseñanza están certificados por **AENOR** por la ISO 9001.



5. Confianza

Contamos con el sello de **Confianza Online** y colaboramos con la Universidades más prestigiosas, Administraciones Públicas y Empresas Software a nivel Nacional e Internacional.



6. Somos distribuidores de formación

Como parte de su infraestructura y como muestra de su constante expansión Euroinnova incluye dentro de su organización una **editorial y una imprenta digital industrial**.

MÉTODOS DE PAGO

Con la Garantía de:



Fracciona el pago de tu curso en cómodos plazos y sin interéres de forma segura.



Nos adaptamos a todos los métodos de pago internacionales:



y muchos mas...



Ver en la web



EUROINNOVA
INTERNATIONAL ONLINE EDUCATION

Curso de Recepcionista-telefonista en Oficinas



DURACIÓN
200 horas



MODALIDAD
ONLINE



ACOMPañAMIENTO
PERSONALIZADO

Titulación

TITULACIÓN expedida por EUROINNOVA INTERNATIONAL ONLINE EDUCATION, miembro de la AEEN (Asociación Española de Escuelas de Negocios) y reconocido con la excelencia académica en educación online por QS World University Rankings



EUROINNOVA INTERNATIONAL ONLINE EDUCATION

como centro acreditado para la impartición de acciones formativas
expide el presente título propio

NOMBRE DEL ALUMNO/A

con número de documento XXXXXXXXX ha superado los estudios correspondientes de

Nombre del curso

con una duración de XXX horas, perteneciente al Plan de Formación de Euroinnova International Online Education.
Y para que surta los efectos pertinentes queda registrado con número de expediente XXXX/XXXX-XXXX-XXXXXX.

Con una calificación XXXXXXXXXXXXXXXX.

Y para que conste expido la presente titulación en Granada, a (día) de (mes) del (año).

NOMBRE ALUMNO/A
Firma del Alumno/a

NOMBRE DE ÁREA MANAGER
La Dirección Académica



Con Externado Consultoría, Categoría Profesional del Consejo Económico y Social de la UNED (CCE) (Bases: Resolución 6046)

Ver en la web



EUROINNOVA
INTERNATIONAL ONLINE EDUCATION

Descripción

Actualmente en el mundo de la administración y gestión y dentro del área profesional de gestión de la información y comunicación, más concretamente en las actividades administrativas en la relación con el cliente, es muy importante conocer los diferentes procesos de comunicación y atención al cliente que deben llevarse a cabo en cada situación. A través del presente curso de recepcionista se ofrecen al alumnado los conocimientos adecuados para recepcionar visitas de clientes internos y externos de la organización, canalizar las comunicaciones orales hacia los destinatarios adecuados, gestionar el registro y la distribución de las comunicaciones escritas recibidas o emitidas, etc. En general, todo lo relacionado con la atención y recepción de clientes en oficinas, ya sea de forma presencial o telefónica.

Objetivos

Entre los objetivos del curso de recepcionista destacamos: - Llevar a cabo técnicas de recepción y comunicación. - Realizar las funciones de atención al cliente en el proceso comercial.

A quién va dirigido

El presente curso de recepcionista se dirige a todas aquellas personas que se dedican al mundo de la administración y gestión, más concretamente en las actividades administrativas en la relación con el cliente, dentro del área profesional de la gestión de la información y comunicación que pretendan obtener conocimientos relacionados con las técnicas de recepción y comunicación.

Para qué te prepara

Gracias a este curso de recepcionista podrás adquirir las competencias y habilidades adecuadas para llevar a cabo el proceso de atención al cliente tanto de forma telefónica como presencial en la recepción de la oficina, especializándote en tareas como la canalización y distribución de comunicaciones o la redacción de documentos informativos o comunicativos.

Salidas laborales

Recepcionista-telefonista en oficinas.

TEMARIO

MÓDULO 1. TÉCNICAS DE RECEPCIÓN Y COMUNICACIÓN

UNIDAD DIDÁCTICA 1. PROCESOS DE COMUNICACIÓN EN LAS ORGANIZACIONES Y ADMINISTRACIÓN PÚBLICA.

1. Tipología de las organizaciones por:
 1. - Sector de actividad.
 2. - Tamaño.
 3. - Forma jurídica de constitución y otras.
2. Identificación de la estructura organizativa empresarial:
 1. - Horizontal.
 2. - Vertical.
 3. - Transversal.
3. Identificación de la estructura funcional de la organización:
 1. - Estructura departamental.
 2. - El organigrama de la empresa: su elaboración.
4. Flujos de comunicación: elaboración de diagramas de flujos e información gráfica.
5. Canales de comunicación: tipos y características.
6. La Administración Pública: su estructura organizativa y funcional.
7. Técnicas de trabajo en grupo:
 1. - Relaciones jerárquicas.
 2. - Relaciones funcionales.
8. Estructuración y aplicación práctica de los diferentes manuales de procedimiento e imagen corporativa.
9. Normativa vigente en materia de:
 1. - Seguridad, registro y confidencialidad de la información y la comunicación.
 2. - Protección de datos, y servicios de información y comercio electrónico.

UNIDAD DIDÁCTICA 2. COMUNICACIÓN INTERPERSONAL EN ORGANIZACIONES Y ADMINISTRACIONES PÚBLICAS.

1. La comunicación oral: Normas de información y atención, internas y externas.
2. Técnicas de comunicación oral:
 1. - Habilidades sociales.
 2. - Protocolo.
3. La comunicación no verbal.
4. La imagen personal en los procesos de comunicación:
 1. - Actitudes.
 2. - Usos.
 3. - Costumbres.
5. Criterios de calidad en el servicio de atención al cliente o interlocutor:
 1. - Empatía.
 2. - Principios básicos de la asertividad.

UNIDAD DIDÁCTICA 3. RECEPCIÓN DE VISITAS EN ORGANIZACIONES Y ADMINISTRACIONES

PÚBLICAS.

1. Organización y mantenimiento del entorno físico del espacio de acogida: Aspecto y disposición de materiales auxiliares y equipos.
2. Control de entrada y salida de visitas, y sus registros.
3. Funciones de las relaciones públicas en la organización.
4. Proceso de comunicación en la recepción:
 1. - Acogida.
 2. - Identificación.
 3. - Gestión.
 4. - Despedida.
5. Aplicación de técnicas de conducta y relacionales específicas a los visitantes:
 1. - Escucha activa, empatía y otras.
 2. - Aplicación de técnicas correctivas
6. Formulación y gestión de incidencias básicas.
7. Normativa vigente en materia de registro.

UNIDAD DIDÁCTICA 4. COMUNICACIÓN TELEFÓNICA EN ORGANIZACIONES Y ADMINISTRACIONES PÚBLICAS.

1. Medios, equipos y usos de la telefonía: tipos más habituales en las comunicaciones orales.
2. Manejo de centralitas telefónicas.
3. La comunicación en las redes intranet e Internet.
4. Modelos de comunicación telefónica: barreras y dificultades en la transmisión de la información.
5. La comunicación comercial básica en la comunicación telefónica.
6. La expresión verbal y no verbal en la comunicación telefónica:
7. Recepción.
8. Identificación.
9. Justificación de ausencias.
10. Peticiones, solicitudes e inscripciones.
11. Destrezas en la recepción y realización de llamadas.
12. Normativa vigente en materia de seguridad, registro y confidencialidad de llamadas telefónicas.

UNIDAD DIDÁCTICA 5. ELABORACIÓN Y TRANSMISIÓN DE COMUNICACIONES ESCRITAS, PRIVADAS Y OFICIALES.

1. Formatos tipo de impresos y documentos en la empresa, instituciones y Administraciones Públicas: Tipología y características de los documentos.
2. Normas de comunicación y expresión escrita en la elaboración de documentos e informes, internos y externos:
 1. - Normas ortográficas, sintácticas y de léxico socioprofesionales.
 2. - Uso de abreviaturas comerciales y oficiales.
3. Técnicas de comunicación escrita:
 1. - Identificación de documentos.
 2. - Mensajes por correo electrónico o correo postal.
4. Cartas comerciales.
5. Soportes para la elaboración y transmisión de información según:
 1. - Canales de comunicación.
 2. - Objetivos.

6. Elaboración de documentos de información, y comunicación, privados y oficiales:
 1. - Formatos.
 2. - Criterios de realización.
 3. - Verificación.
 4. - Control de errores.
7. Utilización de medios y equipos ofimáticos y telemáticos: con agilidad y destreza para la elaboración y transmisión de la información y documentación.
8. Aplicación práctica de los manuales de comunicación corporativa en las comunicaciones escritas.

UNIDAD DIDÁCTICA 6. REGISTRO Y DISTRIBUCIÓN DE LA INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN CONVENCIONAL O ELECTRÓNICA.

1. Organización de la información y documentación:
 1. - Objetivos.
 2. - Finalidad.
 3. - Técnicas a aplicar.
2. Correspondencia y paquetería:
 1. - Tipología.
 2. - Tratamiento.
 3. - Verificación de datos.
 4. - Subsanación de errores.
 5. - Accesos.
 6. - Consulta.
 7. - Conservación.
3. Recepción de la información y paquetería:
 1. - Herramientas: servicio de correos, mensajería, circulación interna, correo electrónico, fax, foros, chats, áreas de FAQ o herramientas similares.
 2. - Revisión periódica de estas comunicaciones.
 3. - Distribución por canales adecuados.
4. Procedimientos de registro de entrada y salida de correspondencia y paquetería: cotejo, gestión y compulsas.
5. Actuación básica en las Administraciones Públicas:
 1. - Nociones básicas del Procedimiento Administrativo Común.
 2. - Procedimiento básico del Registro Público.
6. Conocimiento y difusión de los manuales de procedimiento e imagen.
7. Aplicación de la normativa vigente de procedimientos de seguridad, registro y confidencialidad de la información y documentación convencional o electrónica.

MÓDULO 2. ATENCIÓN AL CLIENTE EN EL PROCESO COMERCIAL

UNIDAD DIDÁCTICA 1. ATENCIÓN AL CLIENTE EN LAS OPERACIONES DE COMPRAVENTA.

1. El departamento comercial.
2. Procedimiento de comunicación comercial.
3. Identificación del perfil psicológico de los distintos clientes.
4. Relación con el cliente a través de distintos canales.
5. Criterios de calidad en la atención al cliente: satisfacción del cliente.
6. Aplicación de la confidencialidad en la atención al cliente.

UNIDAD DIDÁCTICA 2. COMUNICACIÓN DE INFORMACIÓN COMERCIAL EN LOS PROCESOS DE COMPRAVENTA.

1. El proceso de compraventa como comunicación.
2. La venta telefónica.

UNIDAD DIDÁCTICA 3. ADAPTACIÓN DE LA COMUNICACIÓN COMERCIAL AL TELEMARKETING.

1. Aspectos básicos del telemarketing.
2. La operativa general del teleoperador.
3. Técnicas de venta.
4. Cierre de la venta.

UNIDAD DIDÁCTICA 4. TRAMITACIÓN EN LOS SERVICIOS DE POSTVENTA.

1. Seguimiento comercial: concepto.
2. Fidelización de la clientela.
3. Identificación de quejas y reclamaciones.
4. Procedimiento de reclamaciones y quejas.
5. Valoración de los parámetros de calidad del servicio y su importancia o consecuencias de su no existencia.
6. Aplicación de la confidencialidad a la atención prestada en los servicios de postventa.

Solicita información sin compromiso

¡Matricularme ya!

Teléfonos de contacto

España		+34 900 831 200	Argentina		54-(11)52391339
Bolivia		+591 50154035	Estados Unidos		1-(2)022220068
Chile		56-(2)25652888	Guatemala		+502 22681261
Colombia		+57 601 50885563	Mexico		+52-(55)11689600
Costa Rica		+506 40014497	Panamá		+507 8355891
Ecuador		+593 24016142	Perú		+51 1 17075761
El Salvador		+503 21130481	República Dominicana		+1 8299463963

!Encuétranos aquí!

Edificio Educa Edtech

Camino de la Torrecilla N.º 30 EDIFICIO EDUCA EDTECH,
C.P. 18.200, Maracena (Granada)

 formacion@euroinnova.com

 www.euroinnova.com

Horario atención al cliente

Lunes a viernes: 9:00 a 20:00h Horario España

¡Síguenos para estar al tanto de todas nuestras novedades!



Ver en la web



EUROINNOVA
INTERNATIONAL ONLINE EDUCATION



EUROINNOVA
INTERNATIONAL ONLINE EDUCATION

 By
EDUCA EDTECH
Group