

Programa integral de  
**CUALIFICACIÓN  
Y EMPLEO**

**Cree  
en ti.**

# Curso de Telemarketing

## INFORMACIÓN E INSCRIPCIONES:

Tel. 91 538 38 38

Instituto de Formación Empresarial de la Cámara de Comercio de Madrid

C/Pedro Salinas, 11 – Madrid

infoformacion@camaramadrid.es

www.camaramadrid.es



**UNIÓN EUROPEA**  
Fondo Social Europeo  
Iniciativa de Empleo Juvenil  
El FSE invierte en tu futuro



MINISTERIO  
DE TRABAJO, MIGRACIONES  
Y SEGURIDAD SOCIAL

**Cámara**  
de Comercio de España



**Cámara**  
Madrid



Programa integral de  
**CUALIFICACIÓN  
Y EMPLEO**

## Curso de Telemarketing

---

### FORMACIÓN PRÁCTICA



#### HORARIO

De lunes a viernes de 9:00 a 14:00 horas



#### TITULACIÓN OBTENIDA

Diploma acreditativo



#### DIRIGIDO A

Jóvenes de entre 16 y hasta 29 años beneficiarios del Sistema de Garantía Juvenil



#### FORMACIÓN Gratuita

Gratuito para beneficiarios  
Programa PICE

### CONTENIDOS TRONCALES:

#### HABILIDADES COMERCIALES Y EMPLEABILIDAD

---

- Habilidades personales
- Habilidades sociales para la venta
- Habilidades para la empleabilidad

### CONTENIDOS ESPECÍFICOS:

#### CONTENIDOS DE TELEMARKETING

---

- Introducción: lo que valoran los clientes
- Habilidades de comunicación asociadas a la venta. Telefónica. Barreras en la atención telefónica e iniciativa telefónica
- El proceso de venta telefónica. Preparación y toma de contacto
- El proceso de venta telefónica. La detección de necesidades
- El proceso de venta telefónica. Tratamiento de objeciones
- El proceso de venta telefónica. El cierre
- Gestión de incidencias
- Calidad
- Especialidades seguros salud