



EUROINNOVA
INTERNATIONAL ONLINE EDUCATION



ONLINE

Titulación certificada por EUROINNOVA INTERNATIONAL ONLINE EDUCATION

Curso de Recepcionista-telefonista en Oficinas



EUROINNOVA
INTERNATIONAL ONLINE EDUCATION



EUROINNOVA
INTERNATIONAL ONLINE EDUCATION

Curso de Recepcionista-telefonista en Oficinas

Ver curso en la web

Solicita información gratis

Euroinnova International Online Education

Especialistas en **Formación Online**

SOMOS
**EUROINNOVA
INTERNATIONAL
ONLINE
EDUCATION**



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 estudiantes de experimentar un crecimiento personal y profesional con formación eminentemente práctica.

Nuestra visión es ser una escuela de **formación 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.



**CERTIFICACIÓN
EN CALIDAD**

Euroinnova International Online Education es miembro de pleno derecho en la **Comisión Internacional de Educación a Distancia**, (con estatuto consultivo de categoría especial del Consejo Económico y Social de NACIONES UNIDAS), y cuenta con el **Certificado de Calidad de la Asociación Española de Normalización y Certificación (AENOR)** de acuerdo a la normativa ISO 9001, mediante la cual se Certifican en Calidad todas las acciones formativas impartidas desde el centro.

www.euroinnova.edu.es



Descubre Euroinnova International Online Education

Nuestros **Valores****ACCESIBILIDAD**

Somos **cercanos y comprensivos**, trabajamos para que todas las personas tengan oportunidad de seguir formándose.

**HONESTIDAD**

Somos **claros y transparentes**, nuestras acciones tienen como último objetivo que el alumnado consiga sus objetivos, sin sorpresas.

**PRACTICIDAD**

Formación práctica que suponga un **aprendizaje significativo**. Nos esforzamos en ofrecer una metodología práctica.

**EMPATÍA**

Somos **inspiracionales** y trabajamos para **entender al alumno** y brindarle así un servicio pensado por y para él

A día de hoy, han pasado por nuestras aulas **más de 300.000 alumnos** provenientes de los 5 continentes. Euroinnova es actualmente una de las empresas con mayor índice de crecimiento y proyección en el panorama internacional.

Nuestro portfolio se compone de **cursos online, cursos homologados, baremables en oposiciones y formación superior de postgrado y máster.**



EUROINNOVA
INTERNATIONAL ONLINE EDUCATION



EUROINNOVA
INTERNATIONAL ONLINE EDUCATION

Curso de Recepcionista-telefonista en Oficinas

Ver curso en la web

Solicita información gratis

Curso de Recepcionista-telefonista en Oficinas



DURACIÓN
200 horas



MODALIDAD
Online

CENTRO DE FORMACIÓN:

Euroinnova International
Online Education



EUROINNOVA
INTERNATIONAL ONLINE EDUCATION

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

Titulación Expedida por
Euroinnova International
Online Education

QUALIFICA2



Titulación Avalada para el
Desarrollo de las Competencias
Profesionales R.D. 1224/2009

Una vez finalizado el curso, el alumno recibirá por parte de Euroinnova International Online Education vía correo postal, la titulación que acredita el haber superado con éxito todas las pruebas de conocimientos propuestas en el mismo.

Esta titulación incluirá el nombre del curso/master, la duración del mismo, el nombre y DNI del alumno, el nivel de aprovechamiento que acredita que el alumno superó las pruebas propuestas, las firmas del profesor y Director del centro, y los sellos de la instituciones

que avalan la formación recibida (Euroinnova Internaional Online Education y la Comisión Internacional para la Formación a Distancia de la UNESCO).

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 recibir 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



EUROINNOVA
INTERNATIONAL ONLINE EDUCATION



EUROINNOVA
INTERNATIONAL ONLINE EDUCATION

Curso de Recepcionista-telefonista en Oficinas

[Ver curso en la web](#)

[Solicita información gratis](#)

comunicativos.

SALIDAS LABORALES

Recepcionista-telefonista en oficinas.

MATERIALES DIDÁCTICOS

- Manual teórico: Atención al Cliente en el Proceso Comercial
- Manual teórico: Técnicas de Recepción y Comunicación
- Paquete SCORM: Atención al Cliente en el Proceso Comercial
- Paquete SCORM: Técnicas de Recepción y Comunicación



* Envío de material didáctico solamente en España.

FORMAS DE PAGO

- Tarjeta de crédito.
- Transferencia.
- Paypal.
- Bizum.
- PayU.
- Amazon Pay.



Matricúlate en cómodos
Plazos sin intereses.

Fracciona tu pago con la
garantía de

LLÁMANOS GRATIS AL +34 900 831 200



FINANCIACIÓN Y BECAS

EUROINNOVA continúa ampliando su programa de becas para acercar y posibilitar el aprendizaje continuo al máximo número de personas. Con el fin de adaptarnos a las necesidades de todos los perfiles que componen nuestro alumnado.

Euroinnova posibilita el acceso a la educación mediante la concesión de diferentes becas.

Además de estas ayudas, se ofrecen facilidades económicas y métodos de financiación personalizados **100 % sin intereses.**

15%BECA
Amigo**20%**BECA
Desempleados**15%**BECA
Emprende**20%**BECA
Antiguos
Alumnos

LÍDERES EN FORMACIÓN ONLINE

7 Razones para confiar en Euroinnova

1 NUESTRA EXPERIENCIA

- ✓ Más de **20 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

Las cifras nos avalan

 **4,7** ★★★★★
2.625 opiniones

 **4,7** ★★★★★
12.842 opiniones

 **8.582**
suscriptores

 **5.856**
suscriptores

2 NUESTRO EQUIPO

En la actualidad, Euroinnova cuenta con un equipo humano formado por **más de 300 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 SIGNIFICATIVO

Con esta estrategia pretendemos que los nuevos conocimientos se incorporen de forma sustantiva en la estructura cognitiva del alumno.



EQUIPO DOCENTE ESPECIALIZADO

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 Nº 9900000169 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 BOLSA DE EMPLEO Y PRÁCTICAS

Disponemos de Bolsa de Empleo propia con diferentes ofertas de trabajo, y facilitamos la realización de prácticas de empresa a nuestro alumnado.

Somos agencia de colaboración Nº 9900000169 autorizada por el Ministerio de Empleo y Seguridad Social.





EUROINNOVA
INTERNATIONAL ONLINE EDUCATION



EUROINNOVA
INTERNATIONAL ONLINE EDUCATION

Curso de Recepcionista-telefonista en Oficinas

[Ver curso en la web](#)

[Solicita información gratis](#)

7 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.





EUROINNOVA
INTERNATIONAL ONLINE EDUCATION



EUROINNOVA
INTERNATIONAL ONLINE EDUCATION

Curso de Recepcionista-telefonista en Oficinas

Ver curso en la web

Solicita información gratis

ALIANZAS Y ACREDITACIONES



Programa Formativo

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.



EUROINNOVA
INTERNATIONAL ONLINE EDUCATION



EUROINNOVA
INTERNATIONAL ONLINE EDUCATION

Curso de Recepcionista-telefonista en Oficinas

Ver curso en la web

Solicita información gratis

Euroinnova

International Online Education

Esta es tu Escuela



¿Te ha parecido interesante esta formación? Si aún tienes dudas, nuestro **equipo de asesoramiento académico** estará encantado de resolverlas. Pregúntanos sobre nuestro método de formación, nuestros profesores, las becas o incluso simplemente conócenos.

Solicita información sin compromiso.

Llamadme gratis

¡Matricularme ya!