



Operador de Telemarketing

Modalidad: virtual

Duración: 4 meses

Temario

- **Telemarketing.** Conceptos introductorios.
- **Marketing de servicios y la satisfacción de necesidades.**
- Expectativas del usuario. Sistema de información de marketing.
- Relación y recuperación del cliente.
- **Diseño del servicio.**
- El papel de los empleados en el servicio.
- El papel de los clientes en la entrega del servicio.
- **Decisiones estratégicas de comunicación.**