



ACCIONES FORMATIVAS para Personas con Discapacidad en ENTORNOS CONTACT CENTER

CONVOCATORIA DE CURSOS ONLINE GRATUITOS

- **AGENTES DE CONTACT CENTER** (35 alumnos)
- **EXCEL** intermedio y avanzado (50 alumnos)



Fundación Vodafone España - Proyecto Discatel (AEERC). Julio-2017



Formación para Personas con Discapacidad en ENTORNOS CONTACT CENTER

AGENTE DE CONTACT CENTER (35 alumnos). Gratuito

Un **curso online** con una duración aproximada de **dos meses y medio** (220 horas lectivas), de las cuales, 80 horas son de visionado de “**clases magistrales**”, y otras 140 h. corresponden a ejercicios prácticos y evaluaciones que el alumno debe cumplimentar y superar para poder continuar.

La formación se realiza individualmente con una **planificación semanal** para que todos los alumnos realicen el curso al mismo tiempo con un tutor experto en Contact Center.

Fecha de inicio: octubre de 2017

Programa

- Mod.1: UNA PROFESIÓN APASIONANTE
- Mod.2: ¿DÓNDE VAS A TRABAJAR? TU ENTORNO DE TRABAJO.
- Mod.3: SACANDO PARTIDO A TUS CAPACIDADES.
- Mod.4: ATENCIÓN AL CLIENTE.
- Mod.5: LA VENTA EN CONTACT CENTER II
- Mod.6: LA VENTA EN CONTACT CENTER II.
- Mod.7: LA VENTA EN CONTACT CENTER III.
- Mod.8: GESTIONAR QUEJAS Y RECLAMACIONES I.
- Mod.9: GESTIONAR QUEJAS Y RECLAMACIONES II.
- Mod.10: INTERNET, CANAL CLIENTE Y EL FENÓMENO 2.0.
- Mod.11: LAS REDES SOCIALES COMO CANAL SAC.
- Mod.12: MOTORIZACIÓN Y SENTIMENT EN REDES SOCIALES.
- Mod.13: HERRAMIENTAS PARA GESTIÓN SAC. EN REDES SOCIALES.
- Mod.14: VENTA EN REDES SOCIALES.
- Mod.15: TELETRABAJO Y TENDENCIAS EN LOS CONTACT CENTER.
- Mod.16: ENTREVISTAS DE SELECCIÓN PARA INCORPORACIÓN A CC.



Formación para Personas con Discapacidad en ENTORNOS CONTACT CENTER

- **REQUISITOS:** Estar en posesión de certificado que acredite un 33% o más de discapacidad, estar en paro o en situación de mejora de empleo.
- **CONOCIMIENTOS:** Recomendable tener formación en Bachillerato o FP II o superior (o en su defecto, experiencia como administrativo, teleoperador, comercial o similar).
- **HABILIADES:**
 - Motivación
 - Capacidad de aprendizaje
 - Aptitudes comerciales
 - Orientación al cliente y persona con empatía.
 - Habilidad en el manejo de herramientas informáticas.
- **OTROS REQUISITOS:**
 - Persona acostumbrada a organizarse y trabajar por objetivos.
 - Acceso a internet
 - Ordenador, Tablet, Smartphone.
- **¿QUÉ OFRECEMOS?**

Una formación especializada en el Contact Center una de las actividades que ofrece multitud de oportunidades de empleo y de desarrollo profesional.
Posibilidad de contratación en empresas de la industria del Contact Center.

Si cumples estos requisitos y quieres prepararte para una profesión con futuro envíanos tu C.V. antes del 15 septiembre de 2017 a: empleodiscatel@aeerc.com, indicando en el asunto **REF: CURSO AGENTE de CC.**