

La manera más sencilla de que crezca  
tu organización

**CON LOS LÍDERES EN  
FORMACIÓN**



# Telemarketing

Modalidad:

e-learning con una duración horas

Objetivos:

- Comprender los principios, conceptos e instrumentos del marketing y su influencia en la venta.
- Conocer las principales aplicaciones de la red de Internet y su uso en la empresa.
- Entender los conceptos de calidad y servicio, así como las características de los productos y servicios que ofrecen las empresas.
- Dotar al alumnado de las herramientas necesarias para conocer las técnicas de investigación y medición de la demanda.

Contenidos:

- 1.1.1. Conceptos básicos de marketing
- 1.2. Conceptos del marketing
2. Creación de listas de distribución para la captación de clientes
- 2.1. Listas de distribución
3. Programas de fidelización de clientes
- 3.1. ¿por qué son diferentes las empresas de servicios?
- 3.2. Dificultades para gestionar la calidad en el servicio
- 3.3. Costo de calidad y falta de calidad
- 3.4. Gestión de la calidad: asunto de método
- 3.5. Ejemplo de gestión de calidad en el servicio
4. Realización de estudios sobre clientes potenciales
- 4.1. La investigación de mercados
- 4.2. Las fuentes de información
- 4.3. El trabajo de campo
- 4.4. La muestra y la selección de los encuestados



La manera más sencilla de que crezca  
tu organización

**CON LOS LÍDERES EN  
FORMACIÓN**



- 4.5.? Métodos de investigación cualitativa y cuantitativa????????????
- 4.6.? Técnicas de preguntas en las investigaciones
- 4.7.? Los métodos de investigación por encuestas (I)
- 4.8.? La experimentación y el marketing de prueba????????????????????
- 5.???? Programas de atención al cliente y técnicas de venta ?
- 5.1.? La exigencia del cliente??
- 5.2.? El cliente: aspectos a destacar????????????????????????????????????
- 5.3.? La percepción de calidad??
- 5.4.? Gestión de la calidad total????????????????????????????????????
- 5.5.? El cliente es el rey??
- 5.6.? Estrategias
- 6.???? Mailing a través de internet ?
- 6.1.? La planificación??
- 6.2.? La estrategia??
- 6.3.? El formato del mensaje????????????????????????????????????
- 6.4.? Los elementos de un e-mail????????????????????????????????
- 6.5.? Medición de los resultados
- 7.???? Páginas web en internet ?
- 7.1.? La revolución de internet????????????????????????????????
- 7.2.? Internet en la empresa????????????????????????????????
- 7.3.? Consideraciones previas a la presencia en internet????????????????????
- 7.4.? Definición de objetos y puesta en marcha
- 8.???? Marketing en internet ?
- 8.1.? Definición de marketing online????????????????????
- 8.2.? El mercado virtual
- 8.3.? Los grupos de clientes????????????????????
- 8.4.? Estrategias para el marketing en internet????????????
- 8.5.? Elementos del marketing mix: producto, precio, promoción y plaza o distribución ? ? ? ? ? ? ? ? ? ? ? ? ? ? ? ?
- 8.6.? Medios de difusión online ?
- 8.7.? La personalización