



# CAPACITACION EMPRESARIAL TELEOPERADOR CALL CENTER

CAMBIA TU PRESENTE HOY.  
MEJORA TUS CONOCIMIENTOS Y ENCUENTRA LA EXCELENCIA

## Requisitos:

Para el Curso Tecnológico, se recomienda tener conocimientos en manejo básico de informática

El dominio y rapidez de digitación computarizada es un elemento clave para un teleoperador, los participante, recibirán orientación por parte del instructor para poder incrementar su rapidez a través de ejercicios sencillos a realizar por parte del participante.

## Por qué entrenarse en INCAP ?

- Laboratorios 100% equipados:

Headset, Teléfonos USB, Softphone de diversos tipos y aplicaciones  
Sistemas de Callcenter : Manuales y Automáticos

• Nuestra Misión es instruir de una manera 100% práctica y efectiva para esto contamos con INSTRUCTORES, que no solo transmiten conocimiento, comparten aplicaciones prácticas, te permiten desarrollar tus conocimientos de este y otros temas tecnológicos

- Asesoría Técnica/Comercial a nuestros alumnos de manera constante

- Diversas modalidades de Entrenamiento:

PRESENCIAL, para personas con horarios definidos.

A DISTANCIA, para personas del interior o desde el Extranjero  
Acceso a plataforma de capacitación a distancia (E-LEARNING)  
Desde el extranjero use: Wester Union-MoneyGram-Elektra



**Aceptamos todas las tarjetas de crédito y débito**



**Inscríbete ahora llamando al:**

**(51-1) 715-1518**

**CON EL RESPALDO DE**  
**IBS TECHNOLOGIES**  
Integral Business Solutions

## CURSO TECNOLÓGICO

### Cap.1: Tipos de Servicios de CallCenter

- 1.1 Callcenter y ContactCenter
- 1.2 Televentas
- 1.3 Telemarketing
- 1.4 Actualización de Datos
- 1.5 Mesa de Ayuda
- 1.6 Cobranzas

### Cap.2: Sistemas de CallCenter ContactCenter

- 2.1 Sistemas Manuales
- 2.2 Sistemas Automáticos
- 2.3 Sistemas Progresivos
- 2.4 Sistemas Predictivos

### Cap.3: Sistemas Actualmente Utilizados

- 3.1 Asterisk
- 3.2 Trixbox
- 3.3 Elastix
- 3.4 Evolution , etc

### Cap.4: Implementos para Teleoperadores

- 4.1 Softphone
- 4.2 Headset
- 4.3 Teclado numérico
- 4.4 Digitación

### Cap.5: Técnicas de Atención al Cliente

- 5.1 Speech
- 5.2 Procedimientos / Asistencias
- 5.3 Clientes conflictivos
- 5.4 Técnicas de ventas
- 5.5 Tips prácticos de Atención

### Cap.6: Casos Prácticos

- 6.1 Inbound/Outbound Manual
- 6.2 Inbound/Outbound Automático
- 6.3 Actualización de datos
- 6.4 Cobranzas
- 6.5 Televentas-Telemarketing

Incluye : CD+SEPARATA+CERTIFICADO

Depósito BCP: CC S/. N° 191 - 1625052 - 0 - 66  
A nombre de : IBS Technologies SAC