

CURSO ONLINE

MARKETING

CURSO DE TELEMARKETING

OBJETIVOS

- Los fundamentos básicos del marketing.
- El telemarketing como una actividad amplia que incluye estrategias a través de Internet, correo electrónico y teléfono.
- Las técnicas de investigación y medición de la demanda. Cuáles son nuestros clientes potenciales.
- La importancia de la calidad en el servicio y la atención al cliente.
- Cómo iniciar la presencia en Internet.
- Planificar y lanzar una campaña de e-mail marketing.
- Conocer las principales técnicas de atención telefónica y venta a través del teléfono.

ÍNDICE DE CONTENIDOS

1. EL MARKETING
 - 1.1. Introducción
 - 1.2. Conceptos del marketing
 - 1.3. Evolución histórica del marketing
 - 1.4. Las 4 P's del marketing
2. ESTUDIOS SOBRE CLIENTES POTENCIALES
 - 2.1. La investigación de mercados
 - 2.2. Las fuentes de información
 - 2.3. El trabajo de campo
 - 2.4. La muestra y la selección de los encuestados
 - 2.5. Métodos de investigación cualitativa y cuantitativa
 - 2.6. Técnicas de preguntas en las investigaciones
 - 2.7. Los métodos de investigación por encuestas
 - 2.8. La experimentación y el marketing de prueba
3. CALIDAD EN EL SERVICIO
 - 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. ATENCIÓN AL CLIENTE
 - 4.1. La exigencia del cliente
 - 4.2. El cliente: aspectos a destacar
 - 4.3. La percepción de calidad
 - 4.4. Gestión de la calidad total
 - 4.5. El cliente es el rey
 - 4.6. Estrategias
5. PRESENCIA EN INTERNET
 - 5.1. Internet
 - 5.2. Dominios
 - 5.2.1. Tipos de Dominios
 - 5.2.2. Registrar un dominio

PONTE EN CONTACTO CON NOSOTROS:

CURSO DE TELEMARKETING

- 5.3. **Página Web**
 - 5.3.1. **HTML**
- 5.4. **Sitio Web**
 - 5.4.1. **Introducción**
 - 5.4.2. **Nombres de carpetas y archivos**
 - 5.4.3. **Recomendaciones generales para el diseño web**
 - 5.4.4. **Webs dinámicas**
- 5.5. **Portales**

- 6. **MARKETING EN INTERNET**
 - 6.1. **Definición de marketing online**
 - 6.2. **El mercado virtual**
 - 6.3. **Los grupos de clientes**
 - 6.4. **Estrategias para el marketing en Internet**
 - 6.5. **Elementos del Marketing Mix: Producto, Precio, Promoción y Plaza o distribución**
 - 6.6. **Medios de difusión online**
 - 6.7. **La personalización**

- 7. **MAILINGS ELECTRÓNICOS**
 - 7.1. **La planificación**
 - 7.2. **La estrategia**
 - 7.3. **El formato del mensaje**
 - 7.4. **Los elementos de un e-mail**
 - 7.5. **Medición de los resultados**

- 8. **MARKETING TELEFÓNICO**
 - 8.1. **Introducción**
 - 8.2. **El teléfono, una herramienta comercial**
 - 8.3. **Atender llamadas de los clientes**
 - 8.4. **Técnica del uso del teléfono**
 - 8.5. **Estrategias decisivas en la venta por teléfono**