ICUFOR
Cursos de Formación Permanente Universitaria

Curso de Formación Permanente

Técnicas de Venta Telefónica y Telemarketing

2 ECTS | 50 horas | Online, a tu ritmo

Formación acreditada por
Universidad de Vitoria-Gasteiz EUNEIZ



Acerca de ICUFOR

ICUFOR es un centro privado de formación online, Centro Acreditado y Autorizado por la Universidad EUNEIZ de Vitoria-Gasteiz. Diseñamos e impartimos Cursos de Formación Permanente universitarios, pensados para la actualización y la especialización de profesionales en activo.

Nuestros cursos se estudian a tu ritmo en un campus virtual propio y terminan con el diploma de la Universidad EUNEIZ y con certificados de ICUFOR verificables.

Centro acreditado
Universidad EUNEIZ

100 % online
Campus virtual propio

Equipo docente
Disponible todo el curso



Metodología de estudio

Campus virtual propio
Estudias desde cualquier lugar y dispositivo, sin horarios.

Aprendizaje autónomo, pero acompañado
Tú marcas el ritmo y nuestro equipo de docentes resuelve tus dudas y orienta tu estudio.

Contenido del curso en PDF
El material principal, para estudiarlo a fondo, tema a tema.

Abstract de cada tema
Su síntesis, para situarte al empezar y repasar al final.

Presentación con los aspectos clave
Lo esencial de cada bloque, para jerarquizar y fijar.

Cuestionarios de evaluación
De respuesta múltiple, uno por tema.



Campus virtual

Mis cursos
Tu progreso y el siguiente tema por estudiar

Materiales
Contenido en PDF, Abstract y presentación con los aspectos clave

Cuestionarios de evaluación
Tu nota y la revisión de tus respuestas

Equipo docente
Consulta por escrito, chat y asesor de IA a cualquier hora

Secretaría
Certificados en PDF con código de verificación

Pagos y facturas
Descarga de facturas en PDF



Presentación del programa



Especialízate con el Curso de Formación Permanente en Técnicas de Venta Telefónica y Telemarketing de ICUFOR, una propuesta formativa diseñada para quienes desean dominar uno de los canales comerciales más efectivos y demandados en el entorno empresarial actual. En un mercado donde la comunicación directa con el cliente sigue siendo decisiva para el éxito comercial, contar con habilidades especializadas en telemarketing representa una ventaja competitiva diferencial que abre puertas a múltiples oportunidades laborales.

A lo largo de este programa, profundizarás en los fundamentos de la comunicación persuasiva telefónica, aprenderás a estructurar llamadas comerciales efectivas y desarrollarás técnicas avanzadas de argumentación, gestión de objeciones y cierre de ventas.

Duración
50 horas

Créditos
2 Créditos ECTS

Metodología
Online

Matriculación
Permanente

Objetivos del curso

Comprender los fundamentos del telemarketing y la comunicación comercial telefónica, identificando su tipología, evolución y relevancia en el entorno comercial actual.

Aplicar las técnicas de venta telefónica orientadas a resultados, desarrollando habilidades de prospección, argumentación comercial, gestión de objeciones y cierre de ventas.

Utilizar las herramientas tecnológicas de gestión comercial, incorporando sistemas CRM, marcadores automáticos y soluciones de inteligencia artificial en los procesos de contacto y cualificación.

Analizar los indicadores clave de rendimiento (KPIs) en campañas de telemarketing, implementando sistemas de monitorización y evaluación de la calidad de las llamadas comerciales.

Dominar las técnicas de comunicación persuasiva en el canal telefónico, aplicando estrategias de escucha activa, empatía verbal y modulación vocal para generar confianza y credibilidad.

Diseñar y planificar campañas de telemarketing, elaborando guiones de llamada, definiendo objetivos comerciales y dimensionando los recursos humanos y técnicos necesarios.

Conocer el marco normativo aplicable a las comunicaciones comerciales telefónicas, identificando las obligaciones legales en materia de protección de datos y consentimiento del consumidor.

Desarrollar estrategias de mejora continua en los procesos de venta telefónica, interpretando datos cuantitativos y cualitativos y aplicando el ciclo PDCA para la optimización del rendimiento comercial.

Temario

01 Fundamentos de la comunicación comercial telefónica y del telemarketing

1.1. Concepto, evolución y relevancia del telemarketing en el entorno comercial actual
1.2. Tipología de acciones de telemarketing: emisión y recepción de llamadas comerciales
1.3. Principios de la comunicación persuasiva aplicados al canal telefónico
1.4. Psicología del consumidor en la interacción comercial telefónica
1.5. Perfil profesional del agente de telemarketing: competencias, habilidades y actitudes esenciales

Temario

02 Técnicas y estrategias de venta telefónica orientadas a resultados

2.1. Estructura y fases de la llamada comercial efectiva
2.2. Técnicas de prospección y cualificación de clientes potenciales por teléfono
2.3. Técnicas de argumentación comercial y presentación persuasiva de beneficios
2.4. Gestión profesional de objeciones y resistencias del cliente durante la llamada
2.5. Técnicas de cierre de ventas específicamente adaptadas al canal telefónico
2.6. Venta cruzada (cross-selling) y venta ascendente (up-selling) durante la conversación telefónica
2.7. Seguimiento postventa y estrategias de fidelización del cliente mediante contacto telefónico

Temario

03 Planificación, gestión operativa y herramientas tecnológicas en campañas de telemarketing

3.1. Diseño y planificación estratégica de campañas de telemarketing
3.2. Gestión operativa del centro de llamadas (call center) en entornos de telemarketing
3.3. Herramientas tecnológicas aplicadas a la gestión del telemarketing
3.4. Gestión, depuración y mantenimiento de bases de datos comerciales
3.5. Marco normativo y cumplimiento legal en las comunicaciones comerciales telefónicas
3.6. Formación, motivación y desarrollo profesional de equipos de teleoperadores comerciales

04 Medición del rendimiento, control de calidad y mejora continua en telemarketing

4.1. Indicadores clave de rendimiento (KPIs) en campañas de venta telefónica y telemarketing
4.2. Sistemas de monitorización y evaluación de la calidad de las llamadas comerciales
4.3. Análisis de resultados y estrategias de mejora continua en los procesos de venta telefónica
4.4. Tendencias actuales y perspectivas de futuro del telemarketing en el contexto comercial

Titulación y certificados

Diploma de la Universidad EUNEIZ

Al aprobar todos los cuestionarios de evaluación recibes el **diploma en formato digital** de Curso de Formación Permanente, con sus 2 créditos ECTS y 50 horas.

Certificados de ICUFOR

Se descargan en PDF desde la Secretaría del campus, con un código único y QR para verificarlos.



Universidad de Vitoria-Gasteiz EUNEIZ

Proceso de matriculación

1 **Pulsa «Matricularme» en la ficha del curso**
Completa tus datos personales y de facturación.

2 **Elige la forma de pago**
Tarjeta, PayPal o transferencia bancaria.

3 **Entra en el campus y empieza**
Recibes por correo tus datos de acceso y, en cuanto se confirma el pago, tienes el temario completo. La matrícula está abierta todo el año.

Matricúlate | Más información



Métodos de pago

Pago único
El precio se abona una sola vez, sin cuotas ni renovaciones.

Seguridad
Pago online en la pasarela de Stripe o de PayPal.

Flexibilidad
Tarjeta de crédito o débito, PayPal o transferencia.

Acceso inmediato
Con tarjeta o PayPal, el campus se activa al momento.

Simplicidad
Matrícula y pago en dos pasos.

Facturación
Facturas en «Pagos y facturas» del campus.



¿Por qué elegir ICUFOR?

01

Formación accesible

Formación universitaria rigurosa y acreditada, íntegramente online y compatible con tu trabajo.

02

Calidad universitaria

Cada curso está acreditado por la Universidad EUNEIZ, con su memoria académica y sus créditos ECTS.

03

Impulso a tu carrera

Contenidos de utilidad práctica y una titulación que suma en méritos, concursos y bolsas de empleo.

04

Especialización

Cada curso trata una única temática a fondo: combínalos y construye tu propio itinerario.

05

Atención de calidad

Consultas al equipo docente por escrito o por chat, y un asesor de IA a cualquier hora.

¿Por qué elegir ICUFOR?

06
Contenidos actualizados
Los cursos se revisan periódicamente para incorporar las novedades de cada ámbito.

07
El curso, por escrito
Cada tema en tres formatos: contenido en PDF, Abstract y presentación con los aspectos clave.

08
Autónomo, pero acompañado
Tú decides tu ritmo y nuestro equipo de docentes resuelve tus dudas y orienta tu estudio.

09
Enseñanza adaptada
Sin horarios ni conexiones obligatorias: seis meses para terminar, ampliables si lo necesitas.

10
Estudio sencillo e intuitivo
Un campus virtual propio, sin instalar nada y accesible desde cualquier dispositivo.

¿Necesitas más información?

Te contamos cómo funciona el curso, los plazos y la titulación, sin compromiso.

www.icufor.com

info@icufor.com

+34 858 895 080

+34 746 044 519

Formación acreditada por Universidad de Vitoria-Gasteiz EUNEIZ

