

# Curso Recepcionista Profesional

## PROGRAMA DE ESTUDIO

### PRESENTACIÓN

En un mercado regido por la competencia y cada vez más exigente, las empresas dan un énfasis especial, a la atención que brindan a sus clientes y proveedores tratando de proyectar y generar en ellos la mejor imagen. Realizando el curso de recepcionista profesional aprenderás entre otras cosas a mejorar tu comunicación y cuáles son los canales ideales para establecerla, calidad de servicio, Diversidad herramientas tecnológicas, toso sobre atención telefónica y redacción comercial. Recibirás toda la capacitación sobre la Atención al cliente y proveedores. Un área que toma más fuerza cada día en las empresas que se preocupan por retener y ganar nuevos clientes.

### DESTINATARIOS

- Recepcionistas en actividad
- Aspirantes al puesto
- Pasantes
- Empleados de comercio
- Público en general

### SALIDA LABORAL

- En empresas u organismos públicos o privados de diverso índole.
- En organizaciones sin fines de lucro.
- En comercios de gran y mediana embergadura.

### NIVEL DEL CURSO

Básico. No es necesario poseer conocimientos previos.

## MÓDULO 1

## COMUNICACIÓN Y SERVICIO AL CLIENTE

### TEMAS

Perfil del recepcionista  
Rol del recepcionista

### TEMAS

Comunicación  
Servicio al cliente

### TEMAS

Manejo de quejas y clientes difíciles  
Tipos de clientes

### TEMAS

Administración de los tiempos  
Manejo de archivos

### TEMAS

Redacción comercial, Importancia de la redacción, La carta y su redacción, normas de redacción, Partes de una carta, Tipos de cartas comerciales.

### TEMAS

Procesador de texto Word  
Herramientas y usos.

### TEMAS

Internet Como utilizar esta gran herramienta.

### TEMAS

Dactilografía: Saber escribir con velocidad.  
Netiqueta: El protocolo para redactar en al web

### TEMAS

Atención telefónica, La voz y los tonos, Organización de una llamada, Reglas de cortesía telefónica. Lenguaje telefónico

### TEMAS

Llamadas comerciales, los errores más comunes.

### TEMAS

Telefonía IP, Que es? Beneficios

### TEMAS

Fax transmisión y recepción.

TEMAS

Recepcionista comercial

TEMAS

Recepcionista instituciones de salud

TEMAS

Recepcionista hoteles