



MANUAL DE ACCESO A LOS CURSOS

1

En la primera pantalla, debes registrarte a través de alguna de las opciones indicadas (Google, Facebook, LinkedIn o IBM). Si no dispones de cuenta en ninguna de ellas, tendrás que darte de alta.

2

¡Ya estás en la plataforma de IBM SkillBuild!

Busca el itinerario 'Comunicación con clientes: soporte y gestión telefónica (Fundación Konecta)', donde te ofrecemos la posibilidad de escoger entre tres cursos diferentes.

Tienes que hacer al menos uno, pero, si estás interesado y quieres ampliar tus competencias laborales, puedes realizar los tres:



Herramientas de Comunicación Efectiva por Teléfono

Konecta Fundación (duración 20 h.)



Comunicación Persuasiva

Konecta Fundación (duración 20 h.)



Aproximación Comercial

Konecta Fundación (duración 20 h.)

3

Para acceder a cada curso, tendrás que pulsar sobre su correspondiente enlace.

CURSO 1

CURSO 2

CURSO 3

4

En la siguiente pantalla, verás un resumen de los objetivos y contenidos de la formación seleccionada. Para comenzar el curso, tendrás que pulsar sobre "Ir a esta actividad".



5

Acepta la política del sitio haciendo click en "Agree".



6

Si la página tarda un poco en cargar ¡no te preocupes! Espera a que salga la pantalla de acceso y pulsa "Acceso".



7

Ya podrás ver los contenidos del curso, está dividido en módulos que deberás ir completando con su correspondiente examen. Es importante que configures los elementos emergentes para poder ver los contenidos del curso (adjuntamos también un pequeño manual sobre cómo hacerlo en diferentes navegadores para que no suponga un problema).

8

Te recomendamos que completes todos los apartados del curso en el orden en el que se presentan, para que te resulte más sencillo realizar toda la formación.

¡DISFRUTA APRENDIENDO!