



INESEM

BUSINESS SCHOOL

Certificación en Atención al Cliente

+ Información Gratis

titulación de formación continua bonificada expedida por el instituto europeo de estudios empresariales

Certificación en Atención al Cliente

duración total: 300 horas

horas teleformación: 150 horas

precio: 0 € *

modalidad: Online

* hasta 100 % bonificable para trabajadores.

descripción

Este curso en Atención al Cliente le ofrece una formación especializada en la materia. El trato con el cliente es uno de los aspectos que más importancia tienen para una empresa, en especial aquellas empresas cuyo beneficio viene determinado directamente por los usuarios, el trato correcto, su satisfacción, sus futuras inversiones, dependen en gran medida de la calidad con la que sean tratados. Hay que estar preparado para situaciones agradables en las que el trato con el cliente pueda ser fluido y otras situaciones en las que las quejas y reclamaciones han de tratarse como merecen. Así, con este curso en Atención al Cliente se pretende dotar de los conocimientos necesarios para sobrellevar dichas situaciones, enfrentarse a un público variable y a sus necesidades siempre desde una postura profesional. Con este curso se pretenden adquirir dichas habilidades y conocimientos para aplicarlas en un ámbito estrictamente profesional, sino también en un ámbito personal.



a quién va dirigido

Todos aquellos trabajadores y profesionales en activo que deseen adquirir o perfeccionar sus conocimientos técnicos en este área.

objetivos

- Conocer el papel de la comunicación en la atención al cliente y la manera de adaptarla a partir de las necesidades de la empresa.
- Conocer la importancia de una adecuada atención en el servicio para cubrir las exigencias del cliente.
- Saber de las diferentes estrategias de servicios existentes para cada tipo de empresa.
- Aprender la importancia de la comunicación en el servicio de cara a la satisfacción del consumidor y de los empleados que prestan el servicio.
- Conocer la importancia de la calidad en el servicio y las exigencias del cliente.
- Conocer las estrategias del servicio para los distintos tipos de servicios.
- Conocer las normas de calidad en el servicio.
- Conocer los conceptos de calidad y servicio, así como las características de los distintos servicios y las empresas de alto rendimiento.
- Sensibilizar sobre la importancia de la calidad en el servicio y la necesidad de buscar los cero defectos.
- Conocer el proceso de comunicación, sus barreras y dificultades, destacando la necesidad de conseguir el feed-back de los clientes.
- Cómo comunicar eficazmente, cómo escuchar activamente, poniendo en práctica la asertividad y la empatía.

para qué te prepara

Este curso en Atención al Cliente te prepara para conocer los conceptos y habilidades que requiere enfrentarse a una situación laboral de cara al público, atendiendo quejas y necesidades de clientes que han de ser satisfechas en la mayor brevedad y con la mayor eficiencia posible. En definitiva este curso aporta los conocimientos necesarios para llevar a cabo la atención al cliente en diversos contextos.

salidas laborales

Recepcionista, Asesor, Relaciones publicas, Comercial, Atención de usuarios, Telefonista, Publicidad, Dependiente/a, Formador, Comunicación, Orientación al cliente, Vendedor.

titulación

Una vez finalizado el curso, el alumno recibirá por parte de INESEM vía correo postal, la Titulación Oficial que acredita el haber superado con éxito todas las pruebas de conocimientos propuestas en el mismo.

Esta titulación incluirá el nombre del curso/máster, la duración del mismo, el nombre y DNI del alumno, el nivel de aprovechamiento que acredita que el alumno superó las pruebas propuestas, las firmas del profesor y Director del centro, y los sellos de la instituciones que avalan la formación recibida (Instituto Europeo de Estudios Empresariales).



INSTITUTO EUROPEO DE ESTUDIOS EMPRESARIALES

como centro de Formación acreditado para la impartición a nivel nacional de formación
EXPIDE LA SIGUIENTE TITULACIÓN

NOMBRE DEL ALUMNO/A

con D.N.I. XXXXXXXX ha superado los estudios correspondientes de

Nombre de la Acción Formativa

de XXX horas, perteneciente al Plan de Formación INESEM en la convocatoria de XXXX
Y para que surta los efectos pertinentes queda registrado con número de expediente XXXX- XXXX-XXXX-XXXXXX

Con una calificación de SOBRESALIENTE

Y para que conste expido la presente TITULACIÓN en
Granada, a (día) de (mes) de (año)

La dirección General

MARIA MORENO HIDALGO

Firma del alumno/a

Sello



NOMBRE DEL ALUMNO/A

forma de bonificación

- Mediante descuento directo en el TC1, a cargo de los seguros sociales que la empresa paga cada mes a la Seguridad Social.

metodología

El alumno comienza su andadura en INESEM a través del Campus Virtual. Con nuestra metodología de aprendizaje online, el alumno debe avanzar a lo largo de las unidades didácticas del itinerario formativo, así como realizar las actividades y autoevaluaciones correspondientes. Al final del itinerario, el alumno se encontrará con el examen final, debiendo contestar correctamente un mínimo del 75% de las cuestiones planteadas para poder obtener el título.

Nuestro equipo docente y un tutor especializado harán un seguimiento exhaustivo, evaluando todos los progresos del alumno así como estableciendo una línea abierta para la resolución de consultas.

El alumno dispone de un espacio donde gestionar todos sus trámites administrativos, la Secretaría Virtual, y de un lugar de encuentro, Comunidad INESEM, donde fomentar su proceso de aprendizaje que enriquecerá su desarrollo profesional.

materiales didácticos

- Manual teórico 'Técnicas de Información y Atención al Cliente / Consumidor / Usuario'
- Manual teórico 'Gestión de la Atención al Cliente / Consumidor / Usuario'
- Manual teórico 'Gestión de Quejas y Reclamaciones en Materia de Consumo'



+ Información Gratis

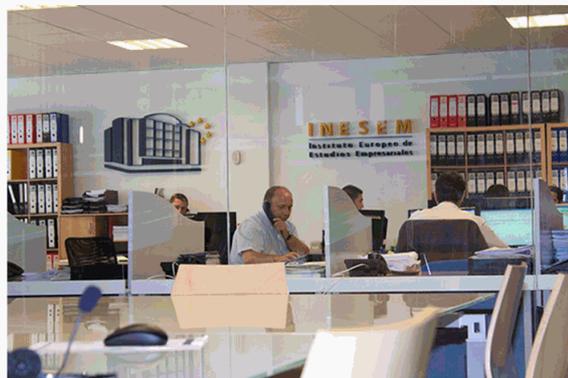
profesorado y servicio de tutorías

Nuestro equipo docente estará a su disposición para resolver cualquier consulta o ampliación de contenido que pueda necesitar relacionado con el curso. Podrá ponerse en contacto con nosotros a través de la propia plataforma o Chat, Email o Teléfono, en el horario que aparece en un documento denominado “Guía del Alumno” entregado junto al resto de materiales de estudio.

Contamos con una extensa plantilla de profesores especializados en las distintas áreas formativas, con una amplia experiencia en el ámbito docente.

El alumno podrá contactar con los profesores y formular todo tipo de dudas y consultas, así como solicitar información complementaria, fuentes bibliográficas y asesoramiento profesional. Podrá hacerlo de las siguientes formas:

- **Por e-mail:** El alumno podrá enviar sus dudas y consultas a cualquier hora y obtendrá respuesta en un plazo máximo de 48 horas.
- **Por teléfono:** Existe un horario para las tutorías telefónicas, dentro del cual el alumno podrá hablar directamente con su tutor.
- **A través del Campus Virtual:** El alumno/a puede contactar y enviar sus consultas a través del mismo, pudiendo tener acceso a Secretaría, agilizando cualquier proceso administrativo así como



plazo de finalización

El alumno cuenta con un período máximo de tiempo para la finalización del curso, que dependerá de la misma duración del curso. Existe por tanto un calendario formativo con una fecha de inicio y una fecha de fin.

campus virtual online

especialmente dirigido a los alumnos matriculados en cursos de modalidad online, el campus virtual de inesem ofrece contenidos multimedia de alta calidad y ejercicios interactivos.

comunidad

servicio gratuito que permitirá al alumno formar parte de una extensa comunidad virtual que ya disfruta de múltiples ventajas: becas, descuentos y promociones en formación, viajes al extranjero para aprender idiomas...

revista digital

el alumno podrá descargar artículos sobre e-learning, publicaciones sobre formación a distancia, artículos de opinión, noticias sobre convocatorias de oposiciones, concursos públicos de la administración, ferias sobre formación, etc.

secretaría

Este sistema comunica al alumno directamente con nuestros asistentes, agilizando todo el proceso de matriculación, envío de documentación y solución de cualquier incidencia.

Además, a través de nuestro gestor documental, el alumno puede disponer de todos sus documentos, controlar las fechas de envío, finalización de sus acciones formativas y todo lo relacionado con la parte administrativa de sus cursos, teniendo la posibilidad de realizar un seguimiento personal de todos sus trámites con INESEM

programa formativo**MÓDULO 1. GESTIÓN DE LA ATENCIÓN AL CLIENTE/CONSUMIDOR****UNIDAD DIDÁCTICA 1. PROCESOS DE ATENCIÓN AL CLIENTE/CONSUMIDOR**

1. Concepto y características de la función de atención al cliente
2. Dependencia funcional del departamento de atención al cliente
3. Factores fundamentales desarrollados en la atención al cliente
4. El marketing en la empresa y su relación con el departamento de atención al cliente
5. Variables que influyen en la atención al cliente
6. La información suministrada por el cliente.
7. Documentación implicada en la atención al cliente.

UNIDAD DIDÁCTICA 2. CALIDAD EN LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE

1. Procesos de calidad en la empresa.
2. Concepto y características de la calidad de servicio.
3. Ratios de control y medición de la calidad y satisfacción del cliente.

UNIDAD DIDÁCTICA 3. ASPECTOS LEGALES EN RELACIÓN CON LA ATENCIÓN AL CLIENTE

1. Ordenación del Comercio Minorista
2. Servicios de la Sociedad de la Información y el Comercio Electrónico
3. Protección de Datos
4. Protección al consumidor

MÓDULO 2. TÉCNICAS DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL CLIENTE/CONSUMIDOR**UNIDAD DIDÁCTICA 1. GESTIÓN Y TRATAMIENTO DE LA INFORMACIÓN DEL CLIENTE/CONSUMIDOR**

1. Información del cliente
2. Archivo y registro de la información del cliente
3. Procedimientos de gestión y tratamiento de la información dentro de la empresa
4. Bases de datos para el tratamiento de la información en el departamento de atención al cliente/consumidor/usuario
5. Estructura y funciones de una base de datos
6. Normativa de protección de datos de bases de datos de clientes
7. Confección y presentación de informes

UNIDAD DIDÁCTICA 2. TÉCNICAS DE COMUNICACIÓN A CLIENTES/CONSUMIDORES

1. Modelo de comunicación interpersonal
2. Barreras y dificultades en la comunicación interpersonal presencial
3. Expresión verbal
4. Comunicación no verbal
5. Empatía y asertividad
6. Comunicación no presencial
7. Comunicación escrita

MÓDULO 3. GESTIÓN DE QUEJAS Y RECLAMACIONES EN MATERIA DE CONSUMO**UNIDAD DIDÁCTICA 1. MARCO DE PROTECCIÓN DEL CLIENTE, CONSUMIDOR Y USUARIO EN CONSUMO.**

1. Normativa en defensa del consumidor
2. Instituciones y organismos de protección al consumidor
3. Procedimientos de protección al consumidor

UNIDAD DIDÁCTICA 2. ATENCIÓN Y GESTIÓN DE CONSULTAS, RECLAMACIONES Y QUEJAS EN CONSUMO

1. Funciones fundamentales desarrolladas en la atención al cliente

- 2.Documentación que obtienen y elaboran los departamentos de atención al consumidor
- 3.Procedimiento de recogida de las quejas y reclamaciones/denuncias
- 4.Normativa reguladora en caso de quejas y reclamación/denuncia entre empresas y consumidores
- 5.Proceso de tramitación y gestión de una reclamación:
- 6.Métodos usuales en la resolución de quejas y reclamaciones
- 7.La actuación administrativa y los actos administrativos

UNIDAD DIDÁCTICA 3. MEDIACIÓN Y ARBITRAJE EN MATERIA DE CONSUMO

- 1.Conceptos y características
- 2.La mediación
- 3.El arbitraje de consumo
- 4.Procedimientos de arbitraje en consumo
- 5.Documentación en procesos de mediación y arbitraje

UNIDAD DIDÁCTICA 4. COMUNICACIÓN EN SITUACIONES DE QUEJAS Y RECLAMACIONES EN CONSUMO

- 1.Conceptos
- 2.Caracterización del cliente/consumidor/usuario ante quejas y reclamaciones
- 3.Procesos de comunicación en situaciones de consultas, quejas y reclamaciones
- 4.Herramientas de comunicación aplicables al asesoramiento y la negociación de conflictos de consumo

UNIDAD DIDÁCTICA 5. NEGOCIACIÓN Y RESOLUCIÓN ANTE UNA QUEJA O RECLAMACIÓN DE CONSUMIDORES Y USUARIOS

- 1.Objetivos en la negociación de una reclamación (denuncia del consumidor)
- 2.Técnicas utilizadas en la negociación de reclamaciones
- 3.Caracterización del proceso de negociación:
- 4.Planes de negociación

UNIDAD DIDÁCTICA 6. CONTROL DE LA CALIDAD DEL SERVICIO DE QUEJAS Y RECLAMACIONES.

- 1.Tratamiento de las anomalías
- 2.Procedimientos de control del servicio
- 3.Indicadores de calidad
- 4.Evaluación y control del servicio
- 5.Análisis estadístico