



INESEM

BUSINESS SCHOOL

Curso Superior en Atención, Comunicación y Fidelización del Cliente, Consumidor o Usuario

+ Información Gratis

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

Curso Superior en Atención, Comunicación y Fidelización del Cliente, Consumidor o Usuario

duración total: 200 horas

horas teleformación: 100 horas

precio: 0 € *

modalidad: Online

* hasta 100 % bonificable para trabajadores.

descripción

Vivimos en una sociedad donde cada vez es más frecuente que hagamos todos nuestros trámites y gestiones a través de Internet. Por eso es tan importante, en las relaciones presenciales un buen trato cercano, comunicativo y personal con el cliente, usuario o consumidor. Este curso aporta los conocimientos requeridos para desenvolverse de manera profesional en el entorno de la comunicación en general, aportando una formación especializada en la materia. Este curso te permitirá especializarte en las relaciones con el cliente, sacar el máximo provecho de las habilidades personales y sociales, así como las diferentes técnicas tanto de comunicación oral como escrita.



a quién va dirigido

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

objetivos

- Conocer marco normativo de protección al cliente.
- Aprender funciones fundamentales en la atención al cliente.
- Conocer los aspectos principales del tratamiento de quejas y reclamaciones.
- Adquirir técnicas de comunicación.

para qué te prepara

Este Curso Superior en Atención, Comunicación y Fidelización del Cliente, Consumidor o Usuario te prepara para desenvolvete de manera profesional conociendo los principales aspectos relacionados con las habilidades sociales, destrezas o capacidades necesarias para una correcta interacción entre el informador y los ciudadanos durante la prestación de servicios.

salidas laborales

Desarrolla tu carrera profesional en el ámbito de la comunicación y adquiere una formación avanzada y especializada de carácter multidisciplinar que te ayude a desarrollar y ampliar tu labor y proyecto profesional atendiendo aquellas dificultades de la comunicación verbal y escrita, así como la gestión de calidad del usuario.

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 'Atención al Público y Técnicas de Comunicación'



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 disponer de toda su documentación



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 ineseem 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. TÉCNICAS DE COMUNICACIÓN Y ATENCIÓN AL PÚBLICO

UNIDAD DIDÁCTICA 1. EL PROCESO DE LA COMUNICACIÓN

- 1.Elementos del proceso de comunicación
- 2.Tipos de comunicación
- 3.La comunicación informal
- 4.Efectos de la comunicación
- 5.Obstáculos o barreras para la comunicación
- 6.Decálogo de la comunicación

UNIDAD DIDÁCTICA 2. TÉCNICAS DE COMUNICACIÓN

- 1.Técnicas de comunicación y habilidades sociales aplicadas a la atención al cliente
- 2.Análisis del proceso de comunicación y sus barreras
- 3.Resolución de problemas de comunicación
- 4.Análisis de características de la comunicación
- 5.Interpretación de normas de actuación en función de tipologías de clientes
- 6.Aplicación de comportamientos básicos en función de tipologías y diferencias culturales
- 7.Trato adecuado a personas con discapacidad

UNIDAD DIDÁCTICA 3. HABILIDADES PERSONALES Y SOCIALES

- 1.El lenguaje
- 2.Lenguaje no verbal
- 3.Caracterización de los distintos tipos de clientes (habladores, tímidos, inquisitivos...)

UNIDAD DIDÁCTICA 4. LA COMUNICACIÓN ORAL

- 1.Las habilidades conversacionales en la conversación oral
- 2.Técnicas de intervención verbal
- 3.Formas de comunicación oral en la empresa

UNIDAD DIDÁCTICA 5. LA COMUNICACIÓN TELEFÓNICA

- 1.Proceso de comunicación telefónica
- 2.Prestaciones habituales
- 3.Medios y equipos
- 4.Realización de llamadas
- 5.Protocolo telefónico

UNIDAD DIDÁCTICA 6. LA COMUNICACIÓN ESCRITA

- 1.Normas generales de la comunicación escrita
- 2.Estilos de redacción: técnicas de sintetización de contenidos
- 3.Técnicas y normas gramaticales
- 4.Diccionarios

UNIDAD DIDÁCTICA 7. 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 8. 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 9. TRATAMIENTO DE QUEJAS Y RECLAMACIONES EN LA ATENCIÓN AL PÚBLICO

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 10. 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

MÓDULO 2. GESTIÓN DE LA ATENCIÓN AL CLIENTE/CONSUMIDOR/USUARIO

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