

**Curso de Información y Atención al Usuario + 8 Créditos ECTS**





Elige aprender en la escuela  
líder en formación para profesionales

# ÍNDICE

1 | Somos INESEM

2 | Rankings

3 | Alianzas y acreditaciones

4 | By EDUCA  
EDTECH  
Group

5 | Metodología  
LXP

6 | Razones por las  
que elegir  
Inesem

7 | Programa  
Formativo

8 | Temario

9 | Contacto

## SOMOS INESEM

INESEM es una **Business School online** especializada con un fuerte sentido transformacional. En un mundo cambiante donde la tecnología se desarrolla a un ritmo vertiginoso nosotros somos activos, evolucionamos y damos respuestas a estas situaciones.

Apostamos por **aplicar la innovación tecnológica a todos los niveles en los que se produce la transmisión de conocimiento**. Formamos a profesionales altamente capacitados para los trabajos más demandados en el mercado laboral; profesionales innovadores, emprendedores, analíticos, con habilidades directivas y con una capacidad de añadir valor, no solo a las empresas en las que estén trabajando, sino también a la sociedad. Y todo esto lo podemos realizar con una base sólida sostenida por nuestros objetivos y valores.

Más de

**18**

años de  
experiencia

Más de

**300k**

estudiantes  
formados

Más de un

**90%**

tasa de  
empleabilidad

Hasta un

**100%**

de financiación

Hasta un

**50%**

de los estudiantes  
repite

Hasta un

**25%**

de estudiantes  
internacionales

[Ver en la web](#)





A way to learn, a way to grow  
**Elige Inesem**





**QS, sello de excelencia académica**  
Inesem: 5 estrellas en educación online

## RANKINGS DE INESEM

**INESEM Business School** ha obtenido reconocimiento tanto a nivel nacional como internacional debido a su firme compromiso con la innovación y el cambio.

Para evaluar su posición en estos rankings, se consideran diversos indicadores que incluyen la percepción online y offline, la excelencia de la institución, su compromiso social, su enfoque en la innovación educativa y el perfil de su personal académico.



Ver en la web

## ALIANZAS Y ACREDITACIONES

---

### Relaciones institucionales



### Relaciones internacionales



### Acreditaciones y Certificaciones



[Ver en la web](#)



## BY EDUCA EDTECH

Inesem es una marca avalada por **EDUCA EDTECH Group**, que está compuesto por un conjunto de experimentadas y reconocidas **instituciones educativas de formación online**. Todas las entidades que lo forman comparten la misión de **democratizar el acceso a la educación** y apuestan por la transferencia de conocimiento, por el desarrollo tecnológico y por la investigación.



### ONLINE EDUCATION



Ver en la web



# METODOLOGÍA LXP

---

La metodología **EDUCA LXP** permite una experiencia mejorada de aprendizaje integrando la AI en los procesos de e-learning, a través de modelos predictivos altamente personalizados, derivados del estudio de necesidades detectadas en la interacción del alumnado con sus entornos virtuales.

EDUCA LXP es fruto de la **Transferencia de Resultados de Investigación** de varios proyectos multidisciplinares de I+D+i, con participación de distintas Universidades Internacionales que apuestan por la transferencia de conocimientos, desarrollo tecnológico e investigación.



## 1. Flexibilidad

Aprendizaje 100% online y flexible, que permite al alumnado estudiar donde, cuando y como quiera.



## 2. Accesibilidad

Cercanía y comprensión. Democratizando el acceso a la educación trabajando para que todas las personas tengan la oportunidad de seguir formándose.



## 3. Personalización

Itinerarios formativos individualizados y adaptados a las necesidades de cada estudiante.



## 4. Acompañamiento / Seguimiento docente

Orientación académica por parte de un equipo docente especialista en su área de conocimiento, que aboga por la calidad educativa adaptando los procesos a las necesidades del mercado laboral.



## 5. Innovación

Desarrollos tecnológicos en permanente evolución impulsados por la AI mediante Learning Experience Platform.



## 6. Excelencia educativa

Enfoque didáctico orientado al trabajo por competencias, que favorece un aprendizaje práctico y significativo, garantizando el desarrollo profesional.



Programas  
**PROPIOS**  
**UNIVERSITARIOS**  
**OFICIALES**



## RAZONES POR LAS QUE ELEGIR INESEM

### 1. Nuestra Experiencia

- ✓ Más de **18 años de experiencia.**
- ✓ Más de **300.000 alumnos** ya se han formado en nuestras aulas virtuales
- ✓ Alumnos de los 5 continentes.
- ✓ **25%** de alumnos internacionales.
- ✓ **97%** de satisfacción
- ✓ **100% lo recomiendan.**
- ✓ Más de la mitad ha vuelto a estudiar en Inesem.

### 2. Nuestro Equipo

En la actualidad, Inesem cuenta con un equipo humano formado por más **400 profesionales**. Nuestro personal se encuentra sólidamente enmarcado en una estructura que facilita la mayor calidad en la atención al alumnado.

### 3. Nuestra Metodología



#### 100% ONLINE

Estudia cuando y desde donde quieras. Accede al campus virtual desde cualquier dispositivo.



#### APRENDIZAJE

Pretendemos que los nuevos conocimientos se incorporen de forma sustantiva en la estructura cognitiva



#### EQUIPO DOCENTE

Inesem cuenta con un equipo de profesionales que harán de tu estudio una experiencia de alta calidad educativa.



#### NO ESTARÁS SOLO

Acompañamiento por parte del equipo de tutorización durante toda tu experiencia como estudiante



## 4. Calidad AENOR

- ✓ Somos Agencia de Colaboración N°99000000169 autorizada por el Ministerio de Empleo y Seguridad Social.
- ✓ Se llevan a cabo auditorías externas anuales que garantizan la máxima calidad AENOR.
- ✓ Nuestros procesos de enseñanza están certificados por **AENOR** por la ISO 9001.



## 5. Somos distribuidores de formación

Como parte de su infraestructura y como muestra de su constante expansión Euroinnova incluye dentro de su organización una **editorial** y una **imprenta digital industrial**.

## Curso de Información y Atención al Usuario + 8 Créditos ECTS



**DURACIÓN**  
200 horas



**MODALIDAD**  
**ONLINE**



**ACOMPANIAMIENTO**  
**PERSONALIZADO**



**CREDITOS**  
8 ECTS

## Titulación

Titulación de Curso de Información y Atención al Usuario con 200 horas y 8 ECTS expedida por UTAMED - Universidad Tecnológica Atlántico Mediterráneo.

INFORMACIÓN DEL DOCUMENTO

Alcance: Este documento es válido para la expedición de títulos de formación continua.

Fecha de emisión: 15/05/2024

Fecha de validez: 15/05/2024

Fecha de caducidad: 15/05/2026



**inesem**  
formación continua

**INESEM BUSINESS SCHOOL**

como centro acreditado para la impartición de acciones formativas  
expide el presente título propio

**NOMBRE DEL ALUMNO/A**

con número de documento XXXXXXXX ha superado los estudios correspondientes de

**NOMBRE DEL CURSO**

con una duración de XXX horas, perteneciente al Plan de Formación de Inesem Business School.

Y para que surta los efectos pertinentes queda registrado con número de expediente XXXX/XXXX-XXXX-XXXXXX.

Con una calificación XXXXXXXXXXXXXXXX.

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

NOMBRE ALUMNO/A

Firma del Alumno/a

NOMBRE DE ÁREA MANAGER

La Dirección Académica





Con Estatuto Consultivo, Colegiado Especial del Consejo Económico y Social de la UNED (CC) (Buenas Prácticas de la UNED)

Ver en la web

## Descripción

---

Este CURSO HOMOLOGADO DE DISEÑO CON ADOBE ILLUSTRATOR ofrece una formación especializada en dicha materia. Actualmente resulta imprescindible conocer el concepto de atención al cliente, dado que en cualquier empresa, es esencial establecer una relación con las personas interesadas en los productos y/o servicios de la empresa. Es por ello que la presente formación capacita al alumnado para llevar a cabo el proceso de información y atención al usuario de forma adecuada.

## Objetivos

---

- Aplicar las técnicas de comunicación de forma adecuada.
- Conocer el proceso para llevar a cabo la gestión y tratamiento de la información de forma adecuada.
- Identificar los procesos que permiten llevar a cabo la atención al cliente.
- Analizar las conductas que pueden llevarse a cabo cuando no se produce la comunicación.
- Conocer los parámetros para llevar a cabo la resolución de conflictos y reclamaciones.

## Para qué te prepara

---

La presente formación información y atención al usuario está dirigido a todas aquellas personas que quieran orientar su futuro laboral al mercado y marketing, y a todo relacionado con relacionado con las actividades de atención al cliente, o aquellos que quieran actualizar sus conocimientos profesionales acerca de la información y atención al usuario.

## A quién va dirigido

---

La presente formación capacita al alumnado en lo que respecta al entorno de la atención al cliente, además con la realización de este curso el alumnado estará preparado para realizar las tareas oportunas de comunicación y gestión de la información.

## Salidas laborales

---

Atención al cliente, Comunicación, Empresas tanto públicas como privadas.

## TEMARIO

---

### UNIDAD DIDÁCTICA 1. GESTIÓN Y TRATAMIENTO DE LA INFORMACIÓN

1. Información del cliente
  1. - Quejas
  2. - Reclamaciones
  3. - Cuestionarios de satisfacción
2. Archivo y registro de la información del cliente
  1. - Técnicas de archivo: naturaleza y finalidad del archivo
  2. - Elaboración de ficheros
3. Procedimiento de gestión y tratamiento de la información dentro de la empresa

### UNIDAD DIDÁCTICA 2. TÉCNICAS DE COMUNICACIÓN

1. Fundamentos de la comunicación
  1. - Principales elementos de comunicación
  2. - Niveles de la comunicación
  3. - Distancia en las relaciones interpersonales
2. Estilos de comunicación
3. Habilidades básicas: escucha activa

### UNIDAD DIDÁCTICA 3. IMPORTANCIA DE LA COMUNICACIÓN NO VERBAL

1. ¿Qué es la comunicación no verbal?
2. Componentes de la comunicación no verbal
  1. - Expresiones faciales
  2. - Postura corporal
  3. - La proxémica
  4. - La kinesia
  5. - El para-lenguaje
3. El lenguaje corporal
  1. - El contexto de los comunicadores
  2. - Indicadores no verbales del estado de ánimo

### UNIDAD DIDÁCTICA 4. PROCESOS DE ATENCIÓN AL CLIENTE

1. Servicio al cliente
  1. - Orientación al cliente
  2. - Armonizar y reconducir a los clientes en situaciones difíciles
2. Bases de datos para el tratamiento de la información en el departamento de atención al cliente/consumidor/usuario
  1. - Estructura y funciones de una base de datos
  2. - Tipos de bases de datos
  3. - Bases de datos documentales
  4. - Utilización de bases de datos: búsqueda y recuperación de archivos y registros
3. Normativa de protección de bases de datos de clientes



1. - Procedimientos de protección de datos
4. Negociación
5. Relaciones en los grupos sociales

#### UNIDAD DIDÁCTICA 5. CONDUCTAS ORIGINADAS CUANDO NO SE PRODUCE LA COMUNICACIÓN

1. Dificultades en la comunicación
2. Barreras y dificultades en la comunicación interpersonal presencial
3. Soluciones
  1. - Comunicaciones eficaces: feed-back, escucha empática y activa

#### UNIDAD DIDÁCTICA 6. RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS Y RECLAMACIONES

1. El conflicto en las relaciones de trabajo
  1. - Características de los conflictos
  2. - Tipos de conflictos: grupal, individual, normativo económico, pacífico, violento, positivo, negativo
2. Tratamiento de los conflictos
  1. - Identificación del conflicto
  2. - Causas y consecuencias de los conflictos
  3. - Conflictos relacionados con la tarea
  4. - Conflictos relacionados con las relaciones interpersonales
  5. - Comportamientos y señales básicas
3. Pautas de actuación personal como forma de solución: el diálogo
  1. - El diálogo
4. El conflicto como oportunidad de cambio

#### UNIDAD DIDÁCTICA 7. CALIDAD EN LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO

1. Introducción al concepto de Calidad
  1. - El Papel de la Calidad en las Organizaciones
2. Costes de Calidad
3. Beneficios de un Sistema de Gestión de Calidad
4. La dirección y la Gestión de la Calidad

#### UNIDAD DIDÁCTICA 8. ASPECTOS LEGALES EN RELACIÓN CON LA ATENCIÓN AL USUARIO

1. Procesos de calidad en la empresa
2. Normativa de protección al consumidor
  1. - Derechos de los consumidores: responsabilidad de intermediarios y distribuidores
  2. - Documentación y pruebas

## Solicita información sin compromiso

¡Matricularme ya!

### Teléfonos de contacto

 +34 958 050 240

### !Encuétranos aquí!

Edificio Educa Edtech

Camino de la Torrecilla N.º 30 EDIFICIO EDUCA EDTECH,  
Oficina 34, C.P. 18200, Maracena (Granada)

 [formacion.continua@inesem.es](mailto:formacion.continua@inesem.es)

 [www.formacioncontinua.eu](http://www.formacioncontinua.eu)

### Horario atención al cliente

Lunes a Jueves: 09:00 a 20:00

Viernes: 9:00 a 14:00

Ver en la web

