



# INESEM

BUSINESS SCHOOL

## ***MF1237\_2 Información y Atención al Cliente en Servicios de Realización de Vestuario a Medida***

+ Información Gratis

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

## ***MF1237\_2 Información y Atención al Cliente en Servicios de Realización de Vestuario a Medida***

**duración total:** 60 horas

**horas teleformación:** 40 horas

**precio:** 0 € \*

**modalidad:** Online

\* hasta 100 % bonificable para trabajadores.

### ***descripción***

En el ámbito del mundo textil, confección y piel es necesario conocer los arreglos en prendas de vestir y ropa de hogar. Así, con el presente curso se pretende aportar los conocimientos necesarios para conocer información y atención al cliente en servicios de realización de vestuario a medida.



**+ Información Gratis**

## *a quién va dirigido*

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

## *objetivos*

- Aplicar técnicas de comunicación en la atención a diferentes tipos de cliente en el servicio de realización de vestuario a medida.
- Distinguir diferentes prendas y artículos confeccionados para identificar sus variaciones de estilos y tendencias de moda.
- Realizar los cálculos precisos para el presupuesto del proyecto de realización de vestuario a medida, aplicando la tarifa disponible o contemplando costos de materias primas, mano de obra y gastos generales.
- Realizar acciones para la formalización del encargo del proyecto de confección de vestuario a medida, y para la aceptación del presupuesto.
- Aplicar los procedimientos determinados para la entrega de prendas y artículos confeccionados a medida, así como las técnicas antes la resolución de conflictos y reclamaciones.
- Cumplimentar la documentación propia de la realización de vestuario a medida a partir de unas especificaciones y procedimientos determinados.

## *para qué te prepara*

La presente formación se ajusta al itinerario formativo del Módulo Formativo MF1237\_2 Información y Atención al Cliente en Servicios de Realización de Vestuario a Medida, certificando el haber superado las distintas Unidades de Competencia en él incluidas, y va dirigido a la acreditación de las Competencias Profesionales adquiridas a través de la experiencia laboral y de la formación no formal, vía por la que va a optar a la obtención del correspondiente Certificado de Profesionalidad, a través de las respectivas convocatorias que vayan publicando las distintas Comunidades Autónomas, así como el propio Ministerio de Trabajo (Real Decreto 1224/2009 de reconocimiento de las competencias profesionales adquiridas por experiencia laboral).

## *salidas laborales*

Desarrolla su actividad profesional, tanto por cuenta ajena como de forma autónoma, en medianas, pequeñas y microempresas, en el sector de la confección y de la moda, dedicadas a arreglos, adaptaciones y personalización de prendas y artículos en textil y piel.

## 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 'MF1237\_2 Información y Atención al Cliente en Servicios de Realización de Vestuario a M



## 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. Información y Atención al Cliente en Servicios de Realización de Vestuario a Medida****UNIDAD DIDÁCTICA 1. HABILIDADES DE COMUNICACIÓN EN SITUACIONES DE REALIZACIÓN DE VESTUARIO A MEDIDA.**

- 1.Elementos de la comunicación.
- 2.Barreras y dificultades en la comunicación.
- 3.Tipos de comunicación:
  - 1.- Comunicación verbal.
  - 2.- Comunicación no verbal.
- 4.Técnicas de comunicación:
  - 1.- Técnicas de emisión de mensajes orales.
  - 2.- Técnicas de comunicación a través de medios no presenciales.
  - 3.- Técnicas de recepción de mensajes orales: la escucha.
- 5.Habilidades personales y sociales que mejoran la comunicación interpersonal.
- 6.La motivación, frustración y los mecanismos de defensa.

**UNIDAD DIDÁCTICA 2. ATENCIÓN DEL CLIENTE EN SITUACIONES DE REALIZACIÓN DE VESTUARIO A MEDIDA.**

- 1.Características de la información y asesoramiento de productos.
- 2.Fases de atención al cliente:
  - 1.- Captar la atención.
  - 2.- Provocar interés.
  - 3.- Despertar el deseo o la necesidad.
  - 4.- Mover a la acción al cliente.
- 3.Tipos de clientes y su relación con la prestación del servicio.
- 4.La atención personalizada:
  - 1.- Cómo detectar las necesidades y los gustos del cliente.
  - 2.- Los criterios de satisfacción.
  - 3.- Las objeciones de los clientes y su tratamiento.
- 5.Aplicación de técnicas de atención al usuario.
- 6.Fidelización de clientes:
  - 1.- Mantener actualizado el fichero de clientes.

**UNIDAD DIDÁCTICA 3. FUENTES DE INFORMACIÓN DE PROYECTO DE REALIZACIÓN DE VESTUARIO A MEDIDA.**

- 1.Características estéticas de las diferentes prendas y artículos confeccionados.
- 2.Identificar las variaciones de estilos y tendencias de moda actuales.
- 3.Fondo documental relacionado con la moda en usos y costumbres.
- 4.Descripción de fondos documentales.
- 5.La informática aplicada a los centros documentales.
- 6.Operaciones más comunes que se realizan en la confección de prendas y artículos.
- 7.Proyecto técnico de realización de vestuario a medida.

**UNIDAD DIDÁCTICA 4. PRESUPUESTO DE PROYECTOS DE REALIZACIÓN DE VESTUARIO A MEDIDA.**

- 1.Recogida de información necesaria para determinar:
  - 1.- Viabilidad del proyecto.
  - 2.- Plazos de entrega.
  - 3.- Presupuesto del proyecto.
- 2.Documentación básica vinculada a la realización de presupuestos.
- 3.Características esenciales de las prendas y artículos del vestir.
- 4.Calidad en los servicios ofertados.



5. Costes directos e indirectos.
6. Tarifas de precios.
7. Unidades de medida comerciales de los materiales y componentes empleados en la fabricación de piezas y artículos a medida.
8. Tiempo previsto para cada operación y del proceso total.
9. Conceptos que intervienen en el estudio y elaboración del coste de una prenda a medida.
10. Estudio de costes:
  - 1.- Costes de materiales estándar.
  - 2.- Costes previstos o ponderados de materiales específicos.
  - 3.- Coste de las operaciones en función de la complejidad de las mismas.
11. Gastos directos de producción y gastos indirectos.
12. Presupuestos.
13. Escandallo de prendas y artículos de confección a medida:
  - 1.- Costes materias primas y auxiliares.
  - 2.- Costes de producción.
  - 3.- Costes estructurales.
14. Determinación del precio de venta y de los descuentos a aplicar según fidelidad del cliente.
15. Documentación básica vinculada a la prestación de servicios. Aplicación de programas informáticos.
16. Utilización de herramientas informáticas de prestación del servicio.

#### **UNIDAD DIDÁCTICA 5. RECEPCIÓN DE ENCARGO DEL PROYECTO DE CONFECCIÓN DE VESTUARIO A MEDIDA.**

1. Formalización del encargo y negociaciones del presupuesto.
2. Comprobación de la aceptación del presupuesto.
3. Formas de aplicación, fechas de pruebas y plazo de entrega del vestuario encargado.
4. Identificación y control de los materiales que entrega el cliente. Justificantes de recepción.
5. Fichero actualizado de clientes.
6. Fichas de recepción y entrega a clientes.
7. Aplicación de programas informáticos.
8. Acceso a la información por el usuario a través de las bases de datos.

#### **UNIDAD DIDÁCTICA 6. RESOLUCIÓN DE RECLAMACIONES EN LOS SERVICIOS DE REALIZACIÓN DE VESTUARIO A MEDIDA.**

1. Gestión de reclamaciones. Elementos formales que contextualizan la reclamación.
2. Técnicas para afrontar conflictos y reclamaciones.
3. La protección del consumidor y el usuario en España y la Unión Europea.
4. Procedimientos de recogida de las reclamaciones. Legislación.
5. Documentos necesarios o pruebas en una reclamación.
6. Sistemas de información. Registro manual e informatizado.
7. Información a registrar en el establecimiento.
8. Utilización de herramientas informáticas de gestión de reclamaciones.
9. Técnicas utilizadas en la resolución de reclamaciones.
10. Indicadores para el control de la calidad del establecimiento.
11. Mejora del servicio prestado.