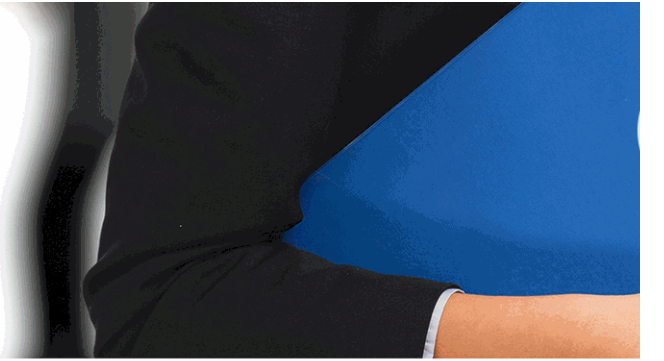
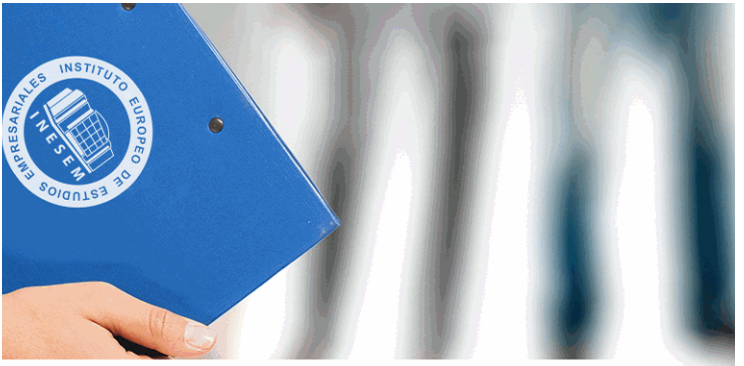


I N

BU

Información y Atención
Usuario



N E S E M

SINESS SCHOOL

al Cliente / Consumidor /

o (Online)

+ Información Gratis

titulación de formación continua bonificada empre

Información y Atención
Usuario

duración total: 120 horas ***horas telefo***

precio: 0 € *

modalidad: Online

* hasta 100 % bonificable para trabajadores.

+ Información Gratis

descripción

Vivimos en una sociedad de consumo en la que se valo
esto es satisfacer las necesidades del cliente, las cuales
más complejas. Por ello, es importante adquirir conocim
atención y técnicas de comunicación y atención al client
servicio de atención al cliente/consumidor/usuario de for

+ Información Gratis

+ Información Gratis

a quién va dirigido

Todos aquellos trabajadores y profesionales en activo q
conocimientos técnicos en este área.

+ Información Gratis

objetivos

- Analizar las características de una empresa / organiza
adecuada.
- Aplicar los procedimientos adecuados para la obtenció
control de calidad del servicio prestado por una empres
- Aplicar técnicas de comunicación en situaciones de at
- Aplicar técnicas de organización de la información, tan
- Manejar como usuario aplicaciones informáticas de co
datos y aplicar procedimientos que garanticen la integri
confidencialidad de la información almacenada.

+ Información Gratis

para qué te prepara

El presente curso dotará al alumnado de los conocimien
auxiliares a la venta. La presente formación se ajusta al
MF0241_2 Información y Atención al Cliente/Consumido
distintas Unidades de Competencia en él incluidas, y va
Competencias Profesionales adquiridas a través de la e
formal, vía por la que va a optar a la obtención del corre
través de las respectivas convocatorias que vayan publi
Autónomas, así como el propio Ministerio de Trabajo (R
las competencias profesionales adquiridas por experien

+ Información Gratis

salidas laborales

Este profesional ejercerá su actividad en cualquier secto
- En establecimientos comerciales pequeños, medianos
diferentes secciones comerciales.
- En la comercialización de productos y servicios por cu
comercial.
- En PYMES y empresas industriales en el departament
- En el departamento de atención al cliente/consumidor/
Empresas grandes y medianas industriales y comerciale

+ Información Gratis

titulación

Una vez finalizado el curso, el alumno recibirá por parte
Oficial que acredita el haber superado con éxito todas la
el mismo.

Esta titulación incluirá el nombre del curso/máster, la du
alumno, el nivel de aprovechamiento que acredita que e
firmas del profesor y Director del centro, y los sellos de l
recibida (Instituto Europeo de Estudios Empresariales).

+ Información Gratis

INSTITUTO EUROPEO DE EST

como centro de Formación acreditado para la im
EXPIDE LA SIGUIENTE

NOMBRE DEL A

con D.N.I. XXXXXXXX ha superado los

Nombre de la Acc

de XXX horas, perteneciente al Plan de Formac
Y para que surta los efectos pertinentes queda registrado con

Con una calificación de S

Y para que conste expido la pre
Granada, a (día) de (m

La direccion General

MARIA MORENO HIDALGO

Sello

forma de bonificación

+ Información Gratis

Centro de Formación
Superior de POSTGRADO
INESEM

'UDIOS EMPRESARIALES

ıpartición a nivel nacional de formación
: TITULACIÓN

ALUMNO/A

s estudios correspondientes de

ión Formativa

ión INESEM en la convocatoria de XXXX
ı número de expediente XXXX- XXXX-XXXX-XXXXXX

SOBRESALIENTE

ısente TITULACIÓN en
es) de (año)

Firma del alumno/a

NOMBRE DEL ALUMNO/A

- Mediante descuento directo en el TC1, a cargo de los s
mes a la Seguridad Social.

+ Información Gratis

metodología

El alumno comienza su andadura en INESEM a trav metodología de aprendizaje online, el alumno debe avar itinerario formativo, así como realizar las actividades y a del itinerario, el alumno se encontrará con el examen fin mínimo del 75% de las cuestiones planteadas para pode

Nuestro equipo docente y un tutor especializado har todos los progresos del alumno así como estableciendo consultas.

El alumno dispone de un espacio donde gestionar to Secretaría Virtual, y de un lugar de encuentro, Comunid aprendizaje que enriquecerá su desarrollo profesional.

+ Información Gratis

materiales didácticos

- Manual teórico 'UF0037 Técnicas de Información y A

- Manual teórico 'UF0036 Gestión de la Atención al Cli

+ Información Gratis

+ Información Gratis

profesorado y servicio de tutorías

+ Información Gratis

Nuestro equipo docente estará a su disposición para
de contenido que pueda necesitar relacionado con el cu
nosotros a través de la propia plataforma o Chat, Email
un documento denominado “Guía del Alumno” entregad
Contamos con una extensa plantilla de profesores espe
con una amplia experiencia en el ámbito docente.

El alumno podrá contactar con los profesores y form
como solicitar información complementaria, fuentes bibli
Podrá hacerlo de las siguientes formas:

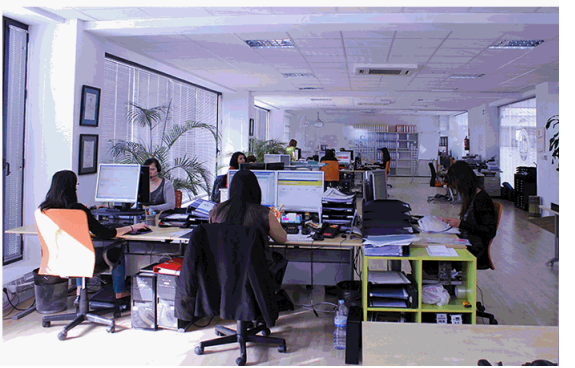
- **Por e-mail**: El alumno podrá enviar sus dudas y co
respuesta en un plazo máximo de 48 horas.

- **Por teléfono**: Existe un horario para las tutorías tel
hablar directamente con su tutor.

- **A través del Campus Virtual**: El alumno/a puede c
del mismo, pudiendo tener acceso a Secretaría, agilizan

+ Información Gratis

+ Información Gratis



+ Información Gratis

te / Consumidor / Usuario (Online)

y matrículas: 958 050 240 fax: 958 050 245

plazo de finalización

El alumno cuenta con un período máximo de tiempo par
misma duración del curso. Existe por tanto un calendari
de fin.

campus virtual online

especialmente dirigido a los alumnos matriculados en cu
de inesem ofrece contenidos multimedia de alta calidad

+ Información Gratis

a la finalización del curso, que dependerá de la
o formativo con una fecha de inicio y una fecha

ursos de modalidad online, el campus virtual
y ejercicios interactivos.

comunidad

servicio gratuito que permitirá al alumno formar parte de
disfruta de múltiples ventajas: becas, descuentos y pron
para aprender idiomas...

revista digital

el alumno podrá descargar artículos sobre e-learning, p
artículos de opinión, noticias sobre convocatorias de op
administración, ferias sobre formación, etc.

secretaría

+ Información Gratis

Este sistema comunica al alumno directamente con nue
de matriculación, envío de documentación y solución de

Además, a través de nuestro gestor documental, el alum
sus documentos, controlar las fechas de envío, finalizac
lo relacionado con la parte administrativa de sus cursos,
seguimiento personal de todos sus trámites con INESEM

programa formativo

MÓDULO 1. INFORMACIÓN Y ATEN
CLIENTE/CONSUMIDOR/USUARIO

UNIDAD FORMATIVA 1. GESTIÓN DE LA ATENC

UNIDAD DIDÁCTICA 1. PROCESOS DE ATENCIÓN AL

+ Información Gratis

1.Concepto y características de la función de atención
   1.- Empresas fabricantes.
   2.- Empresas distribuidoras.
   3.- Empresas de relaciones con clientes y servicios
   4.- El defensor del cliente: pautas y tendencias.
2.Dependencia funcional del departamento de atenció
   1.- Organización funcional de las empresas: Organ
   2.- Interrelaciones del departamento de atención al
3.Factores fundamentales desarrollados en la atenció
   1.- Naturaleza.
   2.- Efectos.
   3.- Normativa: productos y ámbitos regulados.
4.El marketing en la empresa y su relación con el dep
   1.- Marketing relacional.
   2.- Relaciones con clientes.
   3.- Canales de comunicación con el cliente: tanto p
   4.- Obtención y recogida de información del cliente
5.Variables que influyen en la atención al cliente:
   1.- Posicionamiento e imagen.
   2.- Relaciones públicas.

+ Información Gratis

6.La información suministrada por el cliente.
   1.- Análisis comparativo.
   2.- Naturaleza de la información.
   3.- Cuestionarios.
   4.- Satisfacción del cliente.
   5.- Averías.
   6.- Reclamaciones.
7.Documentación implicada en la atención al cliente.
   1.- Servicio Post venta.

UNIDAD DIDÁCTICA 2. CALIDAD EN LA PRESTACIÓN

1.Procesos de calidad en la empresa.
2.Concepto y características de la calidad de servicio.
   1.- Importancia.
   2.- Objeto.
   3.- Calidad y satisfacción del cliente.
3.Ratios de control y medición de la calidad y satisfac
   1.- Elementos de control.
   2.- Métodos de evaluación de la calidad del servici
   3.- Medidas correctoras.

UNIDAD DIDÁCTICA 3. ASPECTOS LEGALES EN REL

+ Información Gratis

1.Ordenación del Comercio Minorista:
   1.- Contenido
   2.- Implicaciones en la atención a clientes.
2.Servicios de la Sociedad de la Información y el Com
   1.- Contenido.
   2.- Implicaciones.
3.Protección de Datos:
   1.- Contenido
   2.- Implicaciones en las relaciones con clientes.
4.Protección al consumidor:
   1.- Ley General de Defensa de los consumidores y
   2.- Regulación autonómica y local de protección al

UNIDAD FORMATIVA 2. TÉCNICAS DE INFORM

UNIDAD DIDÁCTICA 1. GESTIÓN Y TRATAMIENTO DE

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 a

+ Información Gratis

2.- Elaboración de ficheros.

3.Procedimientos de gestión y tratamiento de la inform

4.Bases de datos para el tratamiento de la informaciór

5.Estructura y funciones de una base de datos.

1.- Tipos de bases de datos.

2.- Bases de datos documentales.

3.- Utilización de bases de datos: búsqueda y recu

4.- Grabación, modificación y borrado de informaci

5.- Consulta de información.

6.Normativa de protección de datos de bases de datos

1.- Procedimientos de protección de datos.

7.Confección y presentación de informes.

UNIDAD DIDÁCTICA 2. TÉCNICAS DE COMUNICACIÓ

1.Modelo de comunicación interpersonal:

1.- Elementos: objetivos, sujetos y contenidos.

2.- Sistemas de comunicación: evolución y desarro

3.- Comunicación presencial y no presencial.

4.- Comunicación con una o varias personas: difere

2.Barreras y dificultades en la comunicación interpers

3.Expresión verbal:

+ Información Gratis

1.- Calidad de la información.
2.- Formas de presentación.
3.- Expresión oral: dicción y entonación.

4.Comunicación no verbal
1.- Comunicación corporal.

5.Empatía y asertividad:
1.- Principios básicos
2.- Escucha activa.

6.Comunicación no presencial:
1.- Características y tipología.
2.- Barreras y dificultades: Modelos de comunicaci
3.- Expresión verbal a través del teléfono.
4.- Comunicación no verbal: La sonrisa telefónica
5.- Reglas de la comunicación telefónica.
6.- El mensaje y el lenguaje en la comunicación tel

7.Comunicación escrita:
1.- Cartas, faxes.
2.- Correo electrónico: elementos clave.
3.- Mensajería instantánea: características.
4.- Comunicación en las redes (Intra/Internet).

+ Información Gratis

+ Información Gratis