



INESEM

BUSINESS SCHOOL

Atención Básica al Cliente (Online)

+ Información Gratis

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

Atención Básica al Cliente (Online)

duración total: 50 horas

horas teleformación: 34 horas

precio: 0 € *

modalidad: Online

* hasta 100 % bonificable para trabajadores.

descripción

En el ámbito del comercio y marketing, es necesario conocer los diferentes campos de las actividades auxiliares de comercio, dentro del área profesional compraventa. Así, con el presente curso se pretende aportar los conocimientos necesarios para la atención básica al cliente.



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 básica en distintas situaciones de atención y trato en función de distintos elementos, barreras, dificultades y alteraciones.
- Adoptar actitudes y comportamientos que proporcionen una atención efectiva y de calidad de servicio al cliente en situaciones sencillas de atención básica en el punto de venta.
- Aplicar técnicas de atención básica en distintas situaciones de demanda de información y solicitud de clientes.
- Adoptar pautas de comportamiento asertivo adaptándolas a situaciones de reclamaciones y/o solicitudes de clientes en el punto de venta o reparto a domicilio.

para qué te prepara

La presente formación se ajusta al itinerario formativo del Módulo Formativo MF1329_1 Atención Básica al Cliente 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 659/2023, de 18 de julio, que desarrolla la ordenación del Sistema de Formación Profesional y establece un procedimiento permanente para la acreditación de competencias profesionales adquiridas por experiencia laboral o formación no formal).

salidas laborales

Desarrolla sus funciones en establecimientos comerciales: tiendas, supermercados e hipermercados, por cuenta ajena, o propia en el caso del reparto de proximidad, siguiendo las instrucciones recibidas y bajo la supervisión directa de un responsable del establecimiento o reparto comercial.

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 'MF1329_1 Atención Básica al Cliente'

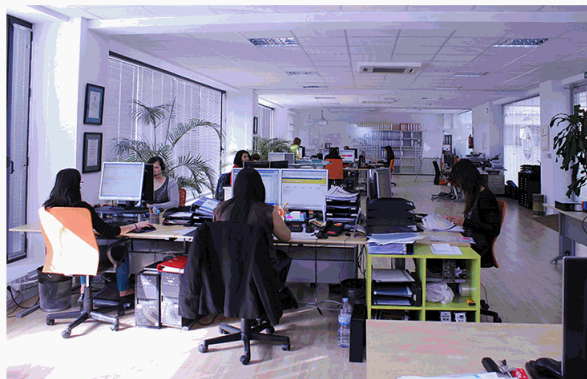


profesorado y servicio de tutorías

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 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. ATENCIÓN BÁSICA AL CLIENTE

UNIDAD DIDÁCTICA 1. TÉCNICAS DE COMUNICACIÓN CON CLIENTES.

1. Procesos de información y de comunicación.
2. Barreras en la comunicación con el cliente.
3. Puntos fuertes y débiles en un proceso de comunicación.
4. Elementos de un proceso de comunicación efectiva
 - 1.- Estrategias y pautas para una comunicación efectiva
5. La escucha activa
 - 1.- concepto, utilidades y ventajas de la escucha efectiva
 - 2.- signos y señales de escucha
 - 3.- componentes actitudinales de la escucha efectiva
 - 4.- habilidades técnicas y personas de la escucha efectiva
 - 5.- errores en la escucha efectiva
6. Consecuencias de la comunicación no efectiva.

UNIDAD DIDÁCTICA 2. TÉCNICAS DE ATENCIÓN BÁSICA A CLIENTES.

1. Tipología de clientes.
2. Comunicación verbal y no verbal.
 - 1.- Concepto.
 - 2.- Componentes.
 - 3.- Signos de comunicación corporal no verbal.
 - 4.- la imagen personal.
3. Pautas de comportamiento:
 - 1.- Disposición previa
 - 2.- respeto y amabilidad
 - 3.- implicación en la respuesta
 - 4.- servicio al cliente
 - 5.- vocabulario adecuado
4. Estilos de respuesta en la interacción verbal: asertivo, agresivo y no asertivo.
5. Técnicas de asertividad:
 - 1.- disco rayado,
 - 2.- banco de niebla,
 - 3.- libre información,
 - 4.- aserción negativa,
 - 5.- interrogación negativa,
 - 6.- autorrevelación,
 - 7.- compromiso viable
 - 8.- otras técnicas de asertividad
6. La atención telefónica.
 - 1.- El lenguaje y la actitud en la atención telefónica.
 - 2.- Recursos en la atención telefónica: voz, tiempo, pausas, silencios.
7. Tratamiento de cada una de las situaciones de atención básica:
 - 1.- solicitud de información de localización
 - 2.- solicitud de información de localización de producto
 - 3.- solicitud de información de precio
 - 4.- quejas básicas y reclamaciones
8. El proceso de atención de las reclamaciones en el establecimiento comercial o en el reparto domiciliario.
9. Pautas de comportamiento en el proceso de atención a las reclamaciones:
 - 1.- No ignorar ninguna reclamación

- 2.- Mantener la calma y practicar escucha activa
- 3.- Transmitir respeto y amabilidad
- 4.- Pedir disculpas
- 5.- Ofrecer una solución o tramitación lo más rápida posible
- 6.- Despedida y agradecimiento

10. Documentación de las reclamaciones e información que debe contener.

UNIDAD DIDÁCTICA 3. LA CALIDAD DEL SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE.

- 1. Concepto y origen de la calidad.
- 2. La gestión de la calidad en las empresas comerciales.
- 3. El control y el aseguramiento de la calidad.
- 4. La retroalimentación del sistema.
 - 1.- calidad y seguimiento de la atención al cliente
 - 2.- documentación de seguimiento: el registro de quejas, sugerencias y reclamaciones
- 5. La satisfacción del cliente.
 - 1.- Técnicas de control y medición.
 - 2.- Principales motivos de no satisfacción y sus consecuencias.
- 6. La motivación personal y la excelencia empresarial
- 7. La reorganización según criterios de calidad
- 8. Las normas ISO 9000
 - 1.- Funcionamiento de la certificación