INESEM

BUSINESS SCHOOL

Operaciones de Atención al Cliente, Venta y Administración en Centros Veterinarios (Online)

+ Información Gratis

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

Operaciones de Atención al Cliente, Venta y Administración en Centros Veterinarios (Online)

duración total: 60 horas ***horas teleformación:*** 40 horas

precio: 0 € *

modalidad: Online

* hasta 100 % bonificable para trabajadores.

descripción

La atención veterinaria constituye un ámbito laboral en creciente expansión. La proliferación de mascotas y el aumento de cuidados sistemáticos de las mismas (nutrición, vacunas, esterilización, seguimiento, prevención de enfermedades) implica una demanda creciente de especialistas en este ámbito. El auxiliar de clínica veterinaria se ha convertido en un campo profesional que reclama una especialización.
Este curso capacita para poder auxiliar al veterinario en los procedimientos de atención al cliente, venta de productos y/o servicios a través de los canales de comercialización, labores de facturación y arqueo de la caja y gestión informatizada de los servicios ofrecidos en la clínica.

+ 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

Con la realización de este curso de Atención al Cliente en Clínicas Veterinarias podrás alcanzar los siguientes objetivos:
- Aprender las técnicas de comunicación referentes a las labores de asesoramiento a clientes.
- Desarrollar las técnicas de venta de productos y servicios a través de los diferentes canales de comercialización y aplicar técnicas de organización del almacén de un establecimiento comercial en función de criterios previamente definidos.
- Aplicar los procedimientos de registro, facturación y cobro de las operaciones de venta y servicios manejando los equipos según instrucciones.
- Aprender las técnicas de organización de la información tanto manuales como informáticas manejando sistemas de archivo y base de datos.
- Asimilar los principios básicos de contabilidad y de fiscalidad que faciliten el cumplimiento de los requisitos administrativos del centro veterinario.

para qué te prepara

Con este curso online el alumno aprenderá a ejecutar acciones de atención al cliente y al animal propuestas por el facultativo. Será capaz de actuar cuidando las normas internas establecidas para prestar un buen servicio, así como realizar la venta de productos y/o servicios a través de los canales de comercialización establecidos por la empresa. También tendrás preparación para recibir los pedidos para mantener el stock de existencias en almacén, informando al facultativo de las actividades. Además, el alumno se formará en las labores de facturación de servicios y la gestión informatizada generada de dicho servicio.

salidas laborales

Tras realizar este Curso Online de Atención al Cliente en Clínicas Veterinarias podrás trabajar como ayudante de veterinaria en clínicas asistenciales, en hospitales o en facultades y centros de investigación animal. También podrás trabajar como auxiliar de veterinaria en centros de recogida, alojamiento o protección animal, visitador de productos de veterinaria.

+ Información Gratis

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).

INESEM Instituto Europeo de Estudios Empresariales

INSTITUTO EUROPEO DE ESTUDIOS EMPRESARIALES

Centro de Formación Superior de POSTGRADO INESEM

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 direccion General

MARIA MORENO HIDALGO

Sello

Firma del alumno/a

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 'MF1585_3 Operaciones de Atención al Cliente, Venta y Administración en Centros Veterin

profesorado y servicio de tutorías

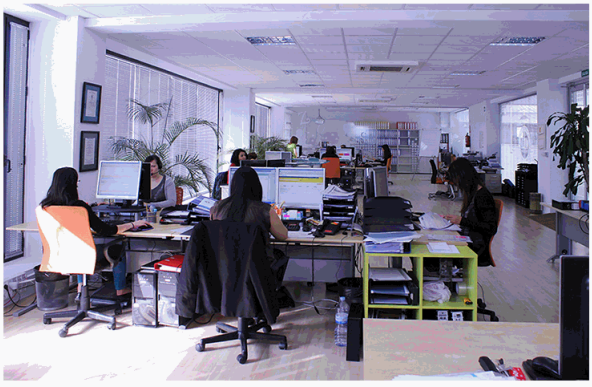
Nuestro equipo docente estará a su disposición para resolver cualquier consulta o ampliación de contenido que pueda necesitar relacionado con el curso. Podrá ponerse en contacto con nosotros a través de la propia plataforma o Chat, Email o Teléfono, en el horario que aparece en un documento denominado “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

+ Información Gratis

programa formativo

MÓDULO 1. OPERACIONES DE ATENCIÓN AL CLIENTE, VENTA Y ADMINISTRACIÓN EN CENTROS VETERINARIOS

UNIDAD DIDÁCTICA 1. ATENCIÓN Y VENTA AL CLIENTE EN CENTROS VETERINARIOS.

1.Variables que influyen en la atención al cliente.
2.Las necesidades y los gustos del cliente.
3.Dependencia funcional: organigramas e interrelaciones.
4.Funciones fundamentales desarrolladas en la atención al cliente: naturaleza, efectos.
5.El marketing en la empresa y su relación con el departamento de atención al cliente.
6.Variables que influyen en la atención al cliente.
7.Venta al cliente y servicio post-venta.
8.Elaboración de presupuestos sobre productos o servicios.
9.Fidelización de clientes: elementos y factores que intervienen, estrategias de fidelización, plan de fidelización, quejas y reclamaciones.
10.La comunicación interpersonal: modelo de comunicación interpersonal, expresión verbal, comunicación no verbal empatía, asertividad

UNIDAD DIDÁCTICA 2. TRATAMIENTO DE LA INFORMACIÓN EN EL DEPARTAMENTO DE ATENCIÓN AL CLIENTE EN CENTROS VETERINARIOS.

1.Identificación animal y bases de datos.
2.Herramientas de gestión de la relación con el cliente: CRM (Customer Relationship Management).
3.Estructura y funciones de una base de datos.
4.Tipos de bases de datos.
5.Utilización de bases de datos.
6.Internet como canal de venta: uso de los principales navegadores.
7.Organización de los métodos de búsqueda.
8.La relación con el cliente a través de Internet.
9.Medios de pago en Internet.

UNIDAD DIDÁCTICA 3. GESTIÓN Y ADMINISTRACIÓN DOCUMENTAL EN CENTROS VETERINARIOS.

1.Documentos clínicos.
2.Documentos no clínicos, formularios, hoja de reclamaciones, pasaporte europeo, cartilla sanitaria.
3.Documentación legal.
4.Gestión básica fiscal y contable en centros veterinarios.
5.Elaboración de albaranes, facturas y fichas de almacén.
6.Herramientas informáticas para la gestión del almacén.
7.Aspectos legales del ejercicio profesional en centros veterinarios. Legislación vigente aplicada al ámbito de esta actividad. Funciones del profesional. Responsabilidad legal.

+ Información Gratis