

Curso de Atención al Cliente + 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 Atención al Cliente + 8 Créditos ECTS



**MODALIDAD
ONLINE**



**ACOMPañAMIENTO
PERSONALIZADO**



**CREDITOS
8 ECTS**

Titulación

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

Administración General de la Universidad Tecnológica Atlántico Mediterráneo. No se permite la impresión o el uso no autorizado de este documento sin el consentimiento expreso de la UTAMED.



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 ABEA MANAGER
La Dirección Académica





Con Estatuto Consultivo, Categoría Especial del Consejo Económico y Social de la UNESCO (Num. Resolución 4049)

Ver en la web

Descripción

El presente curso de Atención al Cliente se le ofrece una formación especializada en la materia. Debemos saber que para el área de Comercio y Marketing es muy importante profundizar y adquirir los conocimientos de Atención Básica al Cliente siendo esta una pieza fundamental en el éxito del proceso de compra-venta.

Objetivos

- Describir las características de los clientes/consumidores.
- Describir el proceso de atención al cliente.
- conocer como se recoge información y se realiza una investigación sobre los clientes potenciales.
- Describir la importancia de la calidad en este tipo de proceso.
- Conocer los aspectos legales en la atención al cliente.

Para qué te prepara

Este curso en Atención al Cliente está dirigido a todas aquellas personas que quieran orientar su futuro laboral al mercado y marketing, todo relacionado con las actividades de atención al cliente, o aquellos que quieran actualizar sus conocimientos profesionales sobre el comercio y marketing en general.

A quién va dirigido

Este curso en Atención al Cliente le prepara para adquirir unos conocimientos específicos dentro del área desarrollando en el alumno unas capacidades para desenvolverse profesionalmente en el sector de comercio y marketing, y más concretamente en Atención al cliente.

Salidas laborales

Comercial, Atención al Público, Proveedores, Dependientes, Personal del Departamento de Comunicación, Relaciones Públicas, Personal del departamento de Marketing.

TEMARIO

UNIDAD DIDÁCTICA 1. EL CLIENTE/CONSUMIDOR

1. El consumidor y sus necesidades
 1. - Comportamiento del consumidor
2. La psicología; mercado
3. La psicología; consumidor
 1. - Teorías sobre el comportamiento del consumidor
4. Necesidades
 1. - Clasificación de las necesidades (Maslow)
 2. - Los deseos
5. Motivaciones
 1. - Motivaciones según las necesidades (Maslow)
 2. - Teoría de los factores (Herzberg)
 3. - Otros motivos; criterios contrapuestos
6. Tipos de consumidores
7. Análisis del comportamiento del consumidor
 1. - La influencia de la cultura en la conducta del comprador
 2. - Aspectos subculturales en el comportamiento del consumidor: etnia y edad
 3. - Clase social del consumidor
8. Factores de influencia en la conducta del consumidor
 1. - Factores personales de influencia
 2. - Variables ambientales externas
 3. - Determinantes individuales de la conducta
9. Modelos del comportamiento del consumidor

UNIDAD DIDÁCTICA 2. ATENCIÓN AL CLIENTE

1. Servicio al cliente
2. Asistencia al cliente
 1. - Asistencia en el Punto de Venta
 2. - Información y formación del cliente
3. Satisfacción del cliente
 1. - Formas de hacer el seguimiento
4. Derechos del cliente-consumidor
5. Tratamiento de reclamaciones
6. Tratamiento de dudas y objeciones
 1. - Procedimiento general para el manejo de objeciones.
 2. - Métodos específicos para manejar objeciones
 3. - ¿Por qué se producen las objeciones?

UNIDAD DIDÁCTICA 3. PROCESOS DE ATENCIÓN AL CLIENTE

1. Concepto y características de la función de atención al cliente
 1. - Empresas fabricantes
 2. - Empresas distribuidoras

3. - Empresas de relaciones con clientes y servicios de atención al cliente
4. - El defensor del cliente: pautas y tendencias
2. Dependencia funcional del departamento de atención al cliente
 1. - Organización funcional de las empresas: organigrama
 2. - Interrelaciones del departamento de atención al cliente: comercial, financiero y de ventas
3. Factores fundamentales desarrollados en la atención al cliente
 1. - Naturaleza
 2. - Efectos
 3. - Normativa: productos y ámbitos regulados
4. El marketing en la empresa y su relación con el departamento de atención al cliente
 1. - Marketing relacional
 2. - Relaciones con clientes
 3. - Canales de comunicación con el cliente: tanto presenciales como no presenciales
 4. - Obtención y recogida de información del cliente
5. Variables que influyen en la atención al cliente
 1. - Posicionamiento e imagen
 2. - Relaciones públicas
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
8. Servicio Postventa

UNIDAD DIDÁCTICA 4. INFORMACIÓN E INVESTIGACIÓN SOBRE EL CLIENTE

1. Metodología que debe seguir el vendedor
 1. - El precontacto. La organización.
 2. - El precontacto. Preparación de la entrevista
2. Ejemplo de una preparación en la información e investigación

UNIDAD DIDÁCTICA 5. EL CONTACTO

1. Presentación
2. Cómo captar la atención
 1. - El saludo
 2. - Despertar el interés
3. Argumentación
4. Tratamiento de objeciones
5. Demostración
6. Negociación
 1. - Tipos de negociaciones
 2. - Cuestiones prácticas de negociación

UNIDAD DIDÁCTICA 6. EL CIERRE DE LA VENTA. POSTVENTA

1. Estrategias para cerrar la venta
2. Tipos de clientes; cómo tratarlos
 1. - Clientes difíciles
3. Técnicas y tipos de cierre
 1. - Técnicas y tipos de cierre para clientes difíciles
4. Cómo ofrecer un excelente servicio postventa

UNIDAD DIDÁCTICA 7. CALIDAD EN LA PRESENTACIÓN DEL SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE

1. Procesos de calidad en la empresa
 1. - Beneficios de la 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 satisfacción del cliente
 1. - Elementos de control
 2. - Métodos de evaluación de la calidad del servicio de atención al cliente
 3. - Medidas correctoras

UNIDAD DIDÁCTICA 8. ASPECTOS LEGALES EN RELACIÓN A LA ATENCIÓN AL CLIENTE

1. Ordenación del Comercio Minorista
 1. - Contenido
 2. - Implicaciones en la atención a clientes
2. Servicios de la Sociedad de Información y el Comercio Electrónico
 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 usuarios
 2. - Regulación autonómica y local de protección al consumidor

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

 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

