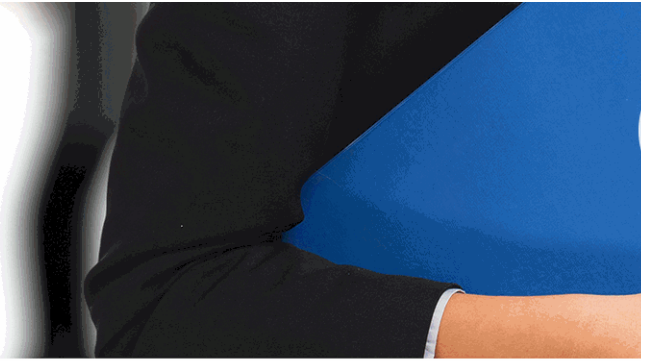
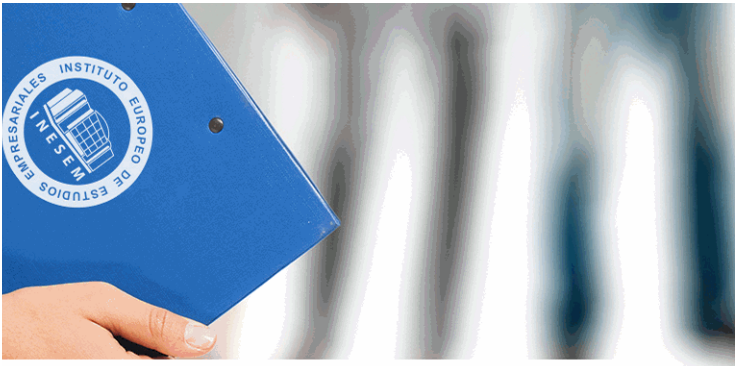


I N

BU

Gestión de la Atención
Usuario



N E S E M

SINESS SCHOOL

al Cliente / Consumidor /

o (Online)

+ Información Gratis

titulación de formación continua bonificada empre

Gestión de la Atención
Usuario

duración total: 60 horas ***horas telefo***

precio: 0 € *

modalidad: Online

* hasta 100 % bonificable para trabajadores.

+ Información Gratis

descripción

En el ámbito del comercio y marketing, es necesario cor
cliente, consumidor o usuario, dentro del área profesion
curso se pretende aportar los conocimientos necesarios
cliente/consumidor/usuario.

+ 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/organizaci
- Aplicar los procedimientos adecuados para la obtenció
control de calidad del servicio prestado por una empres

+ Información Gratis

para qué te prepara

La presente formación se ajusta al itinerario de la Unida
al cliente / consumidor / usuario, certificando el haber su
Competencia en ellas incluidas, y va dirigido a la acredit
adquiridas a través de la experiencia laboral y de la form
la obtención del correspondiente Certificado de Profesio
convocatorias que vayan publicando las distintas Comu
Ministerio de Trabajo (Real Decreto 1224/2009 de recor
profesionales adquiridas por experiencia laboral).

salidas laborales

Desarrolla su actividad en todos los sectores productivo
consumidor/usuario de bienes y servicios, y en departar

+ 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

partición a nivel nacional de formación
: TITULACIÓN

ALUMNO/A

s estudios correspondientes de

ión Formativa

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

SOBRESALIENTE

nsente 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 '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:

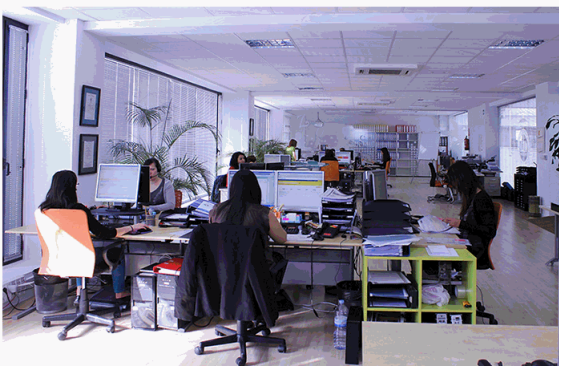
- **Por e-mail**: El alumno podrá enviar sus dudas y co respuesta en un plazo máximo de 48 horas.

- **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

e / 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

UNIDAD FORMATIVA 1. GESTIÓN DE LA ATENC

UNIDAD DIDÁCTICA 1. PROCESOS DE ATENCIÓN AL

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

+ Información Gratis

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.

6.La información suministrada por el cliente.
1.- Análisis comparativo.
2.- Naturaleza de la información.

+ Información Gratis

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

1.Ordenación del Comercio Minorista:
1.- Contenido
2.- Implicaciones en la atención a clientes.

+ Información Gratis

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

+ Información Gratis