Código: 01814

Unidad Formativa:

UF0349 - Atención al cliente en el proceso comercial

Módulo: MF0976_2 - OPERACIONES ADMINISTRATIVAS COMERCIALES

Certificado de Profesionalidad:

ADGG0208 - ACTIVIDADES ADMINISTRATIVAS EN LA RELACIÓN CON EL CLIENTEADGD0308 - ACTIVIDADES DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA

Modalidad: ONLINE

Duración: 40h.

Metodología

El Curso está desarrollado con una metodología Online. Este sistema de enseñanza e-learning está organizado de tal forma, que el alumno pueda compatibilizar el estudio con sus ocupaciones laborales o profesionales. Esta modalidad también permite el acceso al curso a aquellas personas que viven en zonas rurales y que tienen interés en continuar formándose.
El alumno tiene que seguir un aprendizaje sistemático y un ritmo de estudio, adaptado a su disponibilidad de tiempo.

Se dispondrá de un extenso material online sobre los aspectos teóricos del curso que deberá estudiar para la realización de pruebas objetivas tipo test. Para el aprobado, se exigirá un mínimo de 50% del total de las respuestas acertadas. Durante todo el transcurso de la formación, dispondrá de la atención de los tutores, así como la posibilidad de realizar consultas a través de la plataforma de teleformación para cursos online. Entre el material entregado en este curso, se adjunta un documento llamado *Guía didáctica del alumno* dónde aparece el horario de tutorías y demás información relevante.

El alumno cuenta con un período máximo de tiempo para la finalización del curso, que dependerá de la modalidad elegida y de las horas de formación. La titulación será puesta a disposición del alumno en la plataforma de teleformación una vez finalizado el curso.

Profesorado, medios y titulación

Nuestro centro de formación ha sido fundado en 1996 y en la actualidad, tiene presencia a nivel nacional disponiendo de una plantilla de más de 800 docentes entre personal laboral y freelance. Todos ellos son especialistas en diferentes familias profesionales y les acreditan los numerosos cursos que han impartido para nuestro grupo empresarial. Entre nuestro staff de formadores se encuentran ingenieros, arquitectos, economistas, informáticos, publicistas, diseñadores, médicos, enfermeros, veterinarios, fisioterapeutas, psicólogos, sociólogos, periodistas, filólogos, abogados, cocineros, licenciados en administración de empresas, licenciados en actividades físicas y deportivas, jardineros, peluqueros, educadores sociales, etc.

En todos nuestros cursos, independientemente de la metodología, se ponen a disposición del alumno los medios y materiales docentes necesarios para el desarrollo del mismo. En los cursos en modalidad e-learning, las consultas y tutorías se pueden realizar a través de teléfono, email y la propia plataforma de teleformación.

En cuanto a la titulación, mostramos a continuación, el modelo de diploma que obtendrás a la finalización del curso:

Fundación Estatal
PARA LA FORMACIÓN EN EL EMPLEO

DIPLOMA
ACREDITATIVO

D./Dña. **XXXXX XXXXX XXXXX** con D.N.I. **11111111H**, ha realizado, con pleno aprovechamiento, el curso titulado **Curso Intensivo de Inglés B2**, con Código **19656** Grupo **30694**, entre los días **29/06/2023** y**30/08/2023**, con una duración total de **56** horas, en la modalidad formativa **ONLINE**

Contenidos impartidos (Ver Dorso)

Firma y sello de la entidad responsable de impartir la formación

securs@
CONSULTORES DE FORMACIÓN
Avda. Ramón Nieto nº 133, Bajo
36205-VIGO
Telf.: 986912815

Fecha de expedición
31 AGO 2023

Firma del alumno

Requistos previos

Estar en posesión de uno de los siguientes títulos:
Título de Graduado en Educación Secundaria Obligatoria (ESO).
Prueba de Acceso a Ciclo Formativo de Grado Medio.
Certificado de profesionalidad del mismo nivel 2.
Certificado de profesionalidad de nivel 1 de la misma familia profesional.
Prueba de Acceso a la Universidad (PAU) para mayores de 25 años.

Salidas profesionales

Un certificado de profesionalidad, es un documento que acredita a un trabajador/a en una cualificación profesional del *Catálogo Nacional de las Cualificaciones Profesionales*. Son emitidos por el Servicio Público de Empleo Estatal o, en su caso, por las Comunidades Autónomas, y tienen validez en todo el territorio nacional.

Poseer un certificado de profesionalidad, supone sin lugar a dudas incrementar sustancialmente tu currículum profesional, ya que al ser un documento oficial, se valora en cualquier proceso de selección que convoquen las Administraciones Públicas, y te acredita profesionalmente ante la empresa privada.

Nosotros te formaremos para que puedas optar a conseguir el certificado de profesionalidad elegido, participando en las pruebas que convoque la Administración al amparo del R.D. 1224/2009 de 17 de julio y pudiendo además, convalidar módulos formativos para la obtención de un título de Formación Profesional.

Objetivos

Contribuir a la competitividad de las empresas, favoreciendo la introducción de todas las innovaciones posibles y asegurando la adaptación de los trabajadores a los cambios que se van produciendo en las mismas; a la vez que permite cualificar y aumentar la representación de los trabajadores, aumentando la formación en sus competencias.

Contenidos

Atención al cliente en las operaciones de compraventa
Introducción
El departamento comercial
Procedimiento de comunicación comercial
Identificación del perfil psicológico de los distintos clientes
Relación con el cliente a través de distintos canales
Criterios de calidad en la atención al cliente: satisfacción del cliente
Aplicación de la confidencialidad en la atención al cliente
Resumen
Comunicación de información comercial en los procesos de compraventa
Introducción
El proceso de compraventa como comunicación
La venta telefónica
La venta por catálogo
Televenta
Internet y otras formas
Resumen
Adaptación de la comunicación comercial al telemarketing
Introducción
Aspectos básicos del telemarketing
La operativa general del teleoperador
Técnicas de venta
Cierre de la venta
Resumen
Tramitación en los servicios de postventa
Introducción
Seguimiento comercial: concepto
Fidelización de la clientela
Identificación de quejas y reclamaciones
Procedimiento de reclamaciones y quejas
Valoración de los parámetros de calidad del servicio y su importancia o consecuencias de su no existencia
Aplicación de la confidencialidad a la atención prestada en los servicios de postventa
Resumen