



Código: 07831

Unidad Formativa:

UF0037 - Técnicas de Información y
Atención al Cliente/Consumidor

Módulo: MF0241_2 - INFORMACION Y ATENCION
AL CLIENTE/CONSUMIDOR/USUARIO

Certificado de Profesionalidad:

COMV0108 - ACTIVIDADES DE
VENTACOMT0110 - ATENCIÓN AL
CLIENTE, CONSUMIDOR O USUARIO

Modalidad: ONLINE

Duración: 60h.

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

Fecha de expedición
31 AGO 2023

Firma del alumno



Requisitos 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

Conocimiento general de la Atención al Cliente: procesos y herramientas. Preparar al alumno para desenvolverse adecuadamente en las tareas administrativas, organizacionales, jurídicas y comunicativas propias de la Atención al cliente.

Contenidos

BLOQUE I.- GESTIÓN Y TRATAMIENTO DE LA INFORMACIÓN DEL CLIENTE/CONSUMIDOR

Información del cliente
Quejas y reclamaciones.
Cuestionarios de satisfacción.
Archivo y registro de la información del cliente
Técnicas de archivo: naturaleza y finalidad del archivo.
Elaboración de ficheros.
Procedimientos de gestión y tratamiento de la información dentro de la empresa
La información y el profesional de la atención al cliente.
Memoria y apuntes en la gestión de información.
Las fuentes de información.
El impacto de Internet en la gestión de información.
Bases de datos para el tratamiento de la información en el departamento de atención al cliente/consumidor/usuario
Estructura y funciones de una base de datos.
Tipos de bases de datos.
Bases de datos documentales.
Utilización de bases de datos.
Normativa de protección de datos de bases de datos de clientes
La protección de datos. Normativa.
Nivel de protección.
Consecuencias del incumplimiento de la LOPD.
Implicaciones en las relaciones con clientes.
Confección y presentación de informes
El informe.
Estructura del informe.
Consideraciones de la presentación.
Tipos de informe.

BLOQUE II.- TÉCNICAS DE COMUNICACIÓN A CLIENTES/CONSUMIDORES

Modelo de comunicación interpersonal
¿Qué es la comunicación?
Elementos: objetivos, sujetos y contenidos.
Sistemas de comunicación: evolución y desarrollo.
Comunicación presencial y no presencial.
Habilidades para una buena comunicación.
Comunicación con una o varias personas
Niveles de la comunicación.
Diferencias entre la comunicación con una persona y la comunicación con más de una persona.
Roles en la comunicación con más de una persona.
Direcciones de la comunicación.

Barreras y dificultades en la comunicación interpersonal presencial
Generalidades de las barreras de comunicación y sus soluciones.
Categorías de barreras.
Notas generales que ayudan a superar las barreras: calidad de la conversación.
Expresión verbal
El lenguaje.
Calidad de la información
Funciones del lenguaje.
Formas de presentación.
Entonación y dicción.
Comunicación no verbal
La comunicación no verbal.
La kinesia.
Comunicación corporal.
La paralingüística.
La proxémica.
Indumentaria.
Empatía y asertividad
Empatía y asertividad. Principios básicos.
Empatía.
Asertividad.
Escucha activa.
Comunicación no presencial
Características y tipología.
Elementos y fases de una conversación telefónica.
Barreras y dificultades: modelos de comunicación telefónica.
Expresión verbal a través del teléfono.
Comunicación no verbal: la sonrisa telefónica.
Reglas de comunicación telefónica.
Actitudes positivas y negativas en el trato telefónico.
El mensaje y el lenguaje en la comunicación telefónica: el lenguaje positivo.
La comunicación escrita
Cartas. Faxes.
Correo electrónico.
Mensajería instantánea.
Internet/ Intranet.