



Código: 07002

Unidad Formativa:

MF1329_1 - Atención básica al cliente

Módulo: MF1329_1 - ATENCIÓN BÁSICA AL CLIENTE

Certificado de Profesionalidad:

COMT0211 - ACTIVIDADES AUXILIARES DE COMERCIO

Modalidad: ONLINE

Duración: 50h.

Metodología

El Curso está desarrollado con una metodología a distancia/online. Este sistema de enseñanza está organizado de tal forma que el alumno pueda compatibilizar el estudio con sus ocupaciones laborales o profesionales. 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 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* donde 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 remitida por correo una vez corregido su examen, o puesta a su disposición 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

AF
ULA ORMA
Telf.: 91 46079105
www.aulaforma.es

Requisitos previos

No hay requisitos previos, ni formativos ni profesionales.

Salidas profesionales

Este curso está específicamente diseñado para incrementar la cualificación profesional en la familia o sector correspondiente.

Objetivos

- Aplicar técnicas de comunicación básica en distintas situaciones de atención y trato en función de distintos elementos, barreras, dificultades y alteraciones.
- Adoptar actitudes y comportamientos que proporcionen una atención efectiva y de calidad de servicio al cliente en situaciones sencillas de atención básica en el punto de venta.
- Aplicar técnicas de atención básica en distintas situaciones de demanda de información y solicitud de clientes.
- Adoptar pautas de comportamiento asertivo adaptándolas a situaciones de reclamaciones y/o solicitudes de clientes en el punto de venta o reparto a domicilio.

Contenidos

TÉCNICAS DE COMUNICACIÓN CON CLIENTES.

Introducción

Procesos de información y comunicación con clientes

Barreras en la comunicación con el cliente

Puntos fuertes y débiles en el proceso de comunicación

Elementos del proceso de comunicación efectiva

La escucha activa

Consecuencias de una comunicación no efectiva

TÉCNICAS DE ATENCIÓN BÁSICA A CLIENTES.

Introducción

Tipología de clientes

Comunicación verbal y no verbal

Pautas de comportamiento

Estilos de respuesta en la interacción verbal: asertivo, agresivo y no asertivo

Técnicas de asertividad

La atención telefónica

Tratamiento de cada una de las situaciones de atención básica

El proceso de atención de las reclamaciones en el establecimiento comercial o en el reparto domiciliario

Pautas de comportamiento en el proceso de atención a las reclamaciones

Documentación de las reclamaciones e información que deben contener

LA CALIDAD DE SERVICIO EN LA ATENCIÓN AL CLIENTE.

Introducción

Concepto y origen de la calidad

La gestión de la calidad en las empresas comerciales

El control y el aseguramiento de la calidad

La retroalimentación del sistema

La satisfacción del cliente

La motivación personal y la excelencia empresarial

La reorganización según criterios de calidad

Las Normas ISO 9000.