



EUROINNOVA FORMACION
INTERNATIONAL BUSINESS SCHOOL

Información y Atención al Cliente / Consumidor / Usuario

Información gratis Información y Atención al Cliente / Consumidor / Usuario

Titulación certificada por EUROINNOVA BUSINESS SCHOOL

+ de 100.000 alumnos formados con el 99% de satisfacción, consulta opiniones reales

Información y Atención al Cliente / Consumidor / Usuario

Información y Atención al Cliente / Consumidor / Usuario

Duración: 120 horas

Precio: 199 € *

Modalidad: A distancia

* Materiales didácticos, titulación y gastos de envío incluidos.



Información gratis Información y Atención al Cliente / Consumidor / Usuario



www.euroinnova.edu.es

Llama gratis : 900 831 200

+ de 100.000 alumnos formados con el 99% de satisfacción, consulta opiniones reales

Información y Atención al Cliente / Consumidor / Usuario

Descripción

Vivimos en una sociedad de consumo en la que se valora cada vez más el hecho de vender, pues esto es satisfacer las necesidades de cliente, las cuales, a su vez, cada vez van siendo mayores y más complejas. Por ello, es importante adquirir conocimientos relacionados con la gestión de la atención y técnicas de comunicación y atención al cliente/consumidor para ejecutar las acciones del servicio de atención al cliente/consumidor/usuario de forma adecuada.

Euroinnova Business School

Euroinnova Business School, es una escuela de negocios avalada por 5 universidades y múltiples instituciones a nivel internacional. En el siguiente enlace puede ver los

cursos Homologados

Además Euroinnova cuenta con más de 10.000

cursos online

Puede matricularse hoy con un 10% de descuento, si se matricula online en el siguiente enlace:



Al formar parte de Euroinnova podrás disponer de los siguientes servicios totalmente gratis, además de pasar a formar parte de una escuela de negocios con un porcentaje de satisfacción de más del 95%, auditada por agencias externas, además de contar con el apoyo de las principales entidades formativas a nivel internacional.



Información gratis Información y Atención al Cliente / Consumidor / Usuario



www.euroinnova.edu.es

Llama gratis : 900 831 200

A quién va dirigido

Este curso está dirigido a profesionales del mundo de las ventas que quieran potenciar las estrategias de distribución, publicidad,.... Ya sean profesionales o no de este ámbito comercial, el curso se dirige a todas aquellas personas interesadas ampliar sus habilidades conocimientos en cuanto a aportar información y atención al cliente/consumidor/usuario.

Objetivos

- Analizar las características de una empresa / organización para transmitir la imagen más adecuada.
- Aplicar los procedimientos adecuados para la obtención de información necesaria en la gestión de control de calidad del servicio prestado por una empresa/organización.
- Aplicar técnicas de comunicación en situaciones de atención / asesoramiento al cliente.
- Aplicar técnicas de organización de la información, tanto manuales como informáticas.
- Manejar como usuario aplicaciones informáticas de control y seguimiento de clientes o base de datos y aplicar procedimientos que garanticen la integridad, seguridad, disponibilidad y confidencialidad de la información almacenada.

Para que te prepara

El presente curso dotará al alumnado de los conocimientos necesarios para realizar las operaciones auxiliares a la venta. La presente formación se ajusta al itinerario formativo del Módulo Formativo MF0241_2 Información y Atención al Cliente/Consumidor/Usuario certificando el haber superado las distintas Unidades de Competencia en él incluidas, y va dirigido a la acreditación de las Competencias Profesionales adquiridas a través de la experiencia laboral y de la formación no formal, vía por la que va a optar a la obtención del correspondiente Certificado de Profesionalidad, a través de las respectivas convocatorias que vayan publicando las distintas Comunidades Autónomas, así como el propio Ministerio de Trabajo (Real Decreto 1224/2009 de reconocimiento de las competencias profesionales adquiridas por experiencia laboral)

Salidas laborales

Este profesional ejercerá su actividad en cualquier sector productivo en el área de comercialización:

- En establecimientos comerciales pequeños, medianos o grandes trabajará por cuenta ajena en las diferentes secciones comerciales.
- En la comercialización de productos y servicios por cuenta propia y ajena fuera del establecimiento comercial.
- En PYMES y empresas industriales en el departamento comercial.
- En el departamento de atención al cliente/consumidor/usuario de: Organismos públicos o Empresas grandes y medianas industriales y comerciales.

Titulación

Certificado de Aprovechamiento de haber cursado la formación que le Acredita las Unidades de Competencia recogidas en el Módulo Formativo MF0241_2 Información y Atención al Cliente/Consumidor/Usuario, regulado en el Real Decreto 1377/2008, de 1 de agosto, modificado por el Real Decreto 1522/2001 de 31 de octubre, por el que establece el correspondiente Certificado de Profesionalidad.



EUROINNOVA
BUSINESS
SCHOOL



TITULACIÓN EXPEDIDA POR
EUROINNOVA BUSINESS SCHOOL
CENTRO DE ESTUDIOS DE POSTGRADO



Titulación Avalada Para El
Desarrollo De Las Competencias
Profesionales R.D. 1224/2009

Una vez finalizado el curso, el alumno recibirá por parte de Euroinnova Formación vía correo postal, la titulación que acredita el haber con éxito todas las pruebas de conocimientos propuestas en el mismo.

Esta titulación incluirá el nombre del curso/master, la duración del mismo, el nombre y DNI del alumno, el nivel de aprovechamiento que acredita que el alumno superó las pruebas propuestas, las firmas del profesor y Director del centro, y los sellos de la institución que avalan la formación recibida (Euroinnova Formación, Instituto Europeo de Estudios Empresariales y Comisión Internacional para la Formación a Distancia de la UNESCO).

+ de 100.000 alumnos formados con el 99% de satisfacción, consulta opiniones reales

Información y Atención al Cliente / Consumidor / Usuario



EUROINNOVA FORMACION

como centro de Formación acreditado para la impartición a nivel nacional de formación
EXPIDE EL PRESENTE TÍTULO PROPIO

NOMBRE DEL ALUMNO/A

con D.N.I. XXXXXXXX ha superado los estudios correspondientes de

Nombre de la Acción Formativa

de XXX horas, perteneciente al Plan de Formación EUROINNOVA en la convocatoria de 2014
Y para que surtan los efectos pertinentes queda registrado con Número de Expediente XXXX/XXXX-XXXX-XXXX-XXXXXX

Con una calificación de SOBRESALIENTE

Y para que conste expido la presente TITULACIÓN en
Granada, a 23 de Abril de 2014

La dirección General

Ei/La interesado/a

Sello



INTERNATIONAL COMMISSION ON DISTANCE EDUCATION
Con Estatuto Consultivo Consejo Superior de Investigaciones Científicas y Social de la UNESCO (plan, Resolución 60/8)

Forma de financiación

- Contrarrembolso.
- Transferencia.
- Tarjeta de crédito.
- PayPal

Otros: PayU, Sofort, Western Union, SafetyPay

Llama gratis al 900831200 e informate de los pagos a plazos sin intereses que hay disponibles

Metodología

Entre el material entregado en este curso se adjunta un documento llamado Guía del Alumno dónde aparece un horario de tutorías telefónicas y una dirección de e-mail donde podrá enviar sus consultas, dudas y ejercicios.

Los materiales son de tipo monográfico, de sencilla lectura y de carácter eminentemente práctico. La metodología a seguir se basa en leer el manual teórico, a la vez que se responden las distintas cuestiones que se adjuntan al final de cada bloque temático.

Para su evaluación, el alumno/a deberá hacernos llegar en el sobre de franqueo en destino, el "Cuaderno de Ejercicios" que se adjunta. La titulación será remitida al alumno/a por correo, una vez se haya comprobado el nivel de satisfacción previsto (75% del total de las respuestas).

Información gratis Información y Atención al Cliente / Consumidor / Usuario



www.euroinnova.edu.es

Llama gratis : 900 831 200

Materiales didácticos



- Maletín porta documentos
- Manual teórico 'UF0037 Técnicas de Información y Atención al Cliente / Consumidor / Usuario'
- Manual teórico 'UF0036 Gestión de la Atención al Cliente / Consumidor / Usuario'
- Cuaderno de ejercicios
- Cuaderno de ejercicios
- Sobre a franquear en destino
- Subcarpeta portafolios
- Dossier completo Oferta Formativa
- Carta de presentación
- Guía del alumno
- Bolígrafo

Profesorado y servicio de tutorías

Nuestro centro tiene su sede en el "Centro de Empresas Granada", un moderno complejo empresarial situado en uno de los centros de negocios con mayor proyección de Andalucía Oriental. Contamos con una extensa plan profesores especializados en las distintas áreas formativas, con una amplia experiencia en el ámbito docente.

El alumno podrá contactar con los profesores y formular todo tipo de dudas y consultas, así como solicitar información complementaria, fuentes bibliográficas y asesoramiento profesional.

Podrá hacerlo de las siguientes formas:

- Por e-mail: El alumno podrá enviar sus dudas y consultas a cualquier hora y obtendrá respuesta en un plazo máximo de 48 horas.
- Por teléfono: Existe un horario para las tutorías telefónicas, dentro del cual el alumno podrá hablar directamente con su tutor.



Plazo de finalización

El alumno cuenta con un período máximo de 6 meses para la finalización del curso, a contar desde la fecha de recepción de las mate del mismo.

Si una vez cumplido el plazo no se han cumplido los objetivos mínimos exigidos (entrega de ejercicios y evaluaciones correspondientes), el alumno podrá solicitar una prórroga con causa justificada de 3 meses.

Bolsa de empleo

El alumno tendrá la posibilidad de incluir su currículum en nuestra bolsa de empleo y prácticas, participando así en los distintos procesos de selección y empleo gestionados por más de 2000 empresas y organismos públicos colaboradores, en todo el territorio nacional.

Agencia de colocación autorizada N° 9900000169

Club de alumnos

Servicio gratuito que permitirá al alumno formar parte de una extensa comunidad virtual que ya disfruta de múltiples ventajas: becas descuentos y promociones en formación, viajes al extranjero para aprender idiomas...

Revista digital

El alumno podrá descargar artículos sobre e-learning, publicaciones sobre formación a distancia, artículos de opinión, noticias sobre convocatorias de oposiciones, concursos públicos de la administración, ferias sobre formación, etc.

Programa formativo

MÓDULO 1. INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL CLIENTE/CONSUMIDOR/USUARIO

UNIDAD FORMATIVA 1. GESTIÓN DE LA ATENCIÓN AL CLIENTE/CONSUMIDOR

UNIDAD DIDÁCTICA 1. PROCESOS DE ATENCIÓN AL CLIENTE/CONSUMIDOR

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.

- 1.- Servicio Post venta.

UNIDAD DIDÁCTICA 2. CALIDAD EN LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE

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 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 3. ASPECTOS LEGALES EN RELACIÓN CON LA ATENCIÓN AL CLIENTE

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

UNIDAD FORMATIVA 2. TÉCNICAS DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL CLIENTE/CONSUMIDOR

UNIDAD DIDÁCTICA 1. GESTIÓN Y TRATAMIENTO DE LA INFORMACIÓN DEL CLIENTE/CONSUMIDOR

1. Información del cliente:
 - 1.- Quejas.
 - 2.- Reclamaciones.
 - 3.- Cuestionarios de satisfacción.
2. Archivo y registro de la información del cliente:
 - 1.- Técnicas de archivo: naturaleza y finalidad del archivo.
 - 2.- Elaboración de ficheros.
3. Procedimientos de gestión y tratamiento de la información dentro de la empresa.
4. Bases de datos para el tratamiento de la información en el departamento de atención al cliente/consumidor/usuario.
5. Estructura y funciones de una base de datos.
 - 1.- Tipos de bases de datos.
 - 2.- Bases de datos documentales.
 - 3.- Utilización de bases de datos: búsqueda y recuperación de archivos y registros.
 - 4.- Grabación, modificación y borrado de información.

- 5.- Consulta de información.
- 6. Normativa de protección de datos de bases de datos de clientes.
 - 1.- Procedimientos de protección de datos.

7. Confección y presentación de informes.

UNIDAD DIDÁCTICA 2. TÉCNICAS DE COMUNICACIÓN A CLIENTES/CONSUMIDORES

- 1. Modelo de comunicación interpersonal:
 - 1.- Elementos: objetivos, sujetos y contenidos.
 - 2.- Sistemas de comunicación: evolución y desarrollo.
 - 3.- Comunicación presencial y no presencial.
 - 4.- Comunicación con una o varias personas: diferencias y dificultades
- 2. Barreras y dificultades en la comunicación interpersonal presencial.
- 3. Expresión verbal:
 - 1.- Calidad de la información.
 - 2.- Formas de presentación.
 - 3.- Expresión oral: dicción y entonación.
- 4. Comunicación no verbal
 - 1.- Comunicación corporal.
- 5. Empatía y asertividad:
 - 1.- Principios básicos
 - 2.- Escucha activa.
- 6. Comunicación no presencial:
 - 1.- Características y tipología.
 - 2.- Barreras y dificultades: Modelos de comunicación telefónica.
 - 3.- Expresión verbal a través del teléfono.
 - 4.- Comunicación no verbal: La sonrisa telefónica
 - 5.- Reglas de la comunicación telefónica.
 - 6.- El mensaje y el lenguaje en la comunicación telefónica: El lenguaje positivo
- 7. Comunicación escrita:
 - 1.- Cartas, faxes.
 - 2.- Correo electrónico: elementos clave.
 - 3.- Mensajería instantánea: características.
 - 4.- Comunicación en las redes (Intra/Internet).

+ de 100.000 alumnos formados con el 99% de satisfacción, consulta opiniones reales

Información y Atención al Cliente / Consumidor / Usuario

PROGRAMA DE BECAS PARA MASTER

Euroinnova cuenta con un programa de **becas de master** para ayudarte a decidir tu futuro, puedes entrar y solicitarla, Euroinnova cuenta con más de 2000 **master online** que puedes consultar y solicitar tu beca.

Haz clic para conocer nuestro catálogo de **cursos online**

Terminos relacionados:

Actividades, atención, certificación, certificado, Cliente, Comercio, Compraventa, Comunicación, COMV0108, consumidor, cualificación, curso, Gestión, Información, Marketing, MF0241, profesional, Profesionalidad, técnica, UF0036, UF0037, usuario, venta

Información gratis Información y Atención al Cliente / Consumidor / Usuario



www.euroinnova.edu.es

Llama gratis : 900 831 200

+ de 100.000 alumnos formados con el 99% de satisfacción, consulta opiniones reales

Información y Atención al Cliente / Consumidor / Usuario



EUROINNOVA
BUSINESS
SCHOOL

FICHA DE MATRICULACIÓN

Para efectuar su matrícula sólo tiene que hacernos llegar esta ficha con sus datos personales vía email a formacion@euroinnova.com.

POSTGRADO EN QUE DESEA MATRICULARSE: :

.....

Nombre:

Apellidos:.....

DNI/ID/Pasaporte:.....

Domicilio envío:

..... CP:.....

Localidad:.....

Provincia:..... País:.....

Teléfono:..... E-mail:.....

Horario de entrega (Mañana o tarde).....

Forma de pago

Observaciones:.....

Una vez recibidos los datos personales, uno de nuestros asesores pedagógicos contactará con usted para concretar la matrícula y confirmarle cuando va a recibir todos los materiales en su domicilio.



EUROINNOVA
BUSINESS
SCHOOL

DESDE ESPAÑA LLAMA GRATIS A:
900 831 200

DESDE FUERA DE ESPAÑA:
+ 34 958 05 02 00

EUROINNOVA FORMACIÓN
POLÍGONO INDUSTRIAL LA ERMITA.
EDIF. CENTRO DE EMPRESAS GRANADA. OFICINA 1º D • 18230 ATARFE - GRANADA
Teléfono: 958 050 200

Información gratis Información y Atención al Cliente / Consumidor / Usuario



www.euroinnova.edu.es

Llama gratis : 900 831 200