



CURSO



Curso Superior en **Atención, Comunicación y Fidelización del Cliente, Consumidor o Usuario**



INEAF
BUSINESS SCHOOL

INEAF Business School



Índice

Curso Superior en **Atención, Comunicación y Fidelización del Cliente, Consumidor o Usuario**

1. Historia
2. Titulación Curso Superior en Atención, Comunicación y Fidelización del Cliente, Consumidor o Usuario
[Resumen](#) / [A quién va dirigido](#) / [Objetivos](#) / [Para que te prepara](#) / [Salidas Laborales](#) / [INEAF Plus](#)
3. Metodología de Enseñanza
4. Alianzas
5. Campus Virtual
6. Becas
7. Claustro Docente
8. Temario Completo



Historia

Ineaf Business School



En el año 1987 nace la primera promoción del Máster en Asesoría Fiscal impartido de forma presencial, a sólo unos metros de la histórica Facultad de Derecho de Granada. Podemos presumir de haber formado a profesionales de éxito durante las 27 promociones del Máster presencial, entre los que encontramos abogados, empresarios, asesores fiscales, funcionarios, directivos, altos cargos públicos, profesores universitarios...

El Instituto Europeo de Asesoría Fiscal INEAF ha realizado una apuesta decidida por la innovación y nuevas tecnologías, convirtiéndose en una Escuela de Negocios líder en formación fiscal y jurídica a nivel nacional.

Ello ha sido posible gracias a los cinco pilares que nos diferencian:

- **Claustro** formado por profesionales en ejercicio.
- **Metodología y contenidos** orientados a la práctica profesional.
- **Ejemplos y casos prácticos** adaptados a la realidad laboral.
- **Innovación** en formación online.
- **Acuerdos** con Universidades.



Curso Superior en **Atención, Comunicación y Fidelización del Cliente, Consumidor o Usuario**

DURACIÓN	200 H	Entidad impartidora:
PRECIO	460 €	INEAF - Instituto Europeo de Asesoría Fiscal
MODALIDAD	Online	

Programa de Becas / Financiación 100% Sin Intereses

Titulación Curso Superior

- Titulación expedida por el Instituto Europeo de Asesoría Fiscal (INEAF), avalada por el Instituto Europeo de Estudios Empresariales (INESEM) “Enseñanza no oficial y no conducente a la obtención de un título con carácter oficial o certificado de profesionalidad.”



Resumen

Vivimos en una sociedad donde cada vez es más frecuente que hagamos todos nuestros trámites y gestiones a través de Internet. Por eso es tan importante, en las relaciones presenciales, un buen trato cercano, comunicativo y personal con el cliente, usuario o consumidor. Este curso aporta los conocimientos requeridos para desenvolverse de manera profesional en el entorno de la comunicación en general, aportando una formación especializada en la materia. Este curso te permitirá especializarte en las relaciones con el cliente, sacar el máximo provecho de las habilidades personales y sociales, así como las diferentes técnicas tanto de comunicación oral como escrita.

A quién va dirigido

El Curso en Atención, Comunicación y Fidelización del Cliente, Consumidor o Usuario se dirige a todas aquellas personas que de forma individual u organizacional desarrollan su trabajo basándose en las relaciones interpersonales continuas con los usuarios, por cualquier medio de comunicación posible.

Objetivos

Con el Curso Superior en **Atención, Comunicación y Fidelización del Cliente, Consumidor o Usuario** usted alcanzará los siguientes objetivos:

- Aportar las técnicas necesarias para la fidelización del cliente, consumidor o usuario.
- Adquirir unas buenas habilidades personales y sociales.
- Conocer el marco de protección del cliente.
- Saber los procesos de calidad en la prestación del servicio de atención al cliente.
- Aprender los aspectos fundamentales del tratamiento de datos.



¿Y, después?

¿PARA QUÉ TE PREPARA?

Este Curso en Atención, Comunicación y Fidelización del Cliente, Consumidor o Usuario prepara para conocer el proceso de la comunicación humana, planificándolo y utilizando las herramientas comunicativas más eficaces, potenciando además las cualidades humanas que ayuden a prestar un mejor servicio y mejorar la calidad personal, así como descubrir las habilidades sociales necesarias para la atención al público.

SALIDAS LABORALES

Con este Curso en Atención, Comunicación y Fidelización del Cliente, Consumidor o Usuario podrás llegar a desempeñar cualquier puesto que requiera comunicación directa con los usuarios o consumidores, tal y como pueden ser las personas que se dedican al comercio, todo el personal de apoyo, recepcionistas, telefonistas o personal encargado de áreas o equipos de trabajo

INEAF *Plus*.

Descubre las ventajas

SISTEMA DE CONVALIDACIONES INEAF

La organización modular de nuestra oferta formativa permite formarse paso a paso; si ya has estado matriculado con nosotros y quieres cursar nuevos estudios solicita tu plan de convalidación. No tendrás que pagar ni cursar los módulos que ya tengas superados.

ACCESO DE POR VIDA A LOS CONTENIDOS ONLINE

Aunque haya finalizado su formación podrá consultar, volver a estudiar y mantenerse al día, con acceso de por vida a nuestro Campus y sus contenidos sin restricción alguna.

CONTENIDOS ACTUALIZADOS

Toda nuestra oferta formativa e información se actualiza permanentemente. El acceso ilimitado a los contenidos objetode estudio es la mejor herramienta de actualización para nuestros alumno/as en su trabajo diario.

DESCUENTOS EXCLUSIVOS

Los antiguos alumno/as acceden de manera automática al programa de condiciones y descuentos exclusivos de INEAF Plus, que supondrá un importante ahorro económico para aquellos que decidan seguir estudiando y así mejorar su currículum o carta de servicios como profesional.



OFERTAS DE EMPLEO Y PRÁCTICAS

Desde INEAF impulsamos nuestra propia red profesional entre nuestros alumno/as y profesionales colaboradores. La mejor manera de encontrar sinergias, experiencias de otros compañeros y colaboraciones profesionales.

NETWORKING

La bolsa de empleo y prácticas de INEAF abre la puerta a nuevas oportunidades laborales. Contamos con una amplia red de despachos, asesorías y empresas colaboradoras en todo el territorio nacional, con una importante demanda de profesionales con formación cualificada en las áreas legal, fiscal y administración de empresas.

En INEAF ofrecemos oportunidades de formación sin importar horarios, movilidad, distancia geográfica o conciliación.

Nuestro método de estudio online se basa en la integración de factores formativos y el uso de las nuevas tecnologías. Nuestro equipo de trabajo se ha fijado el objetivo de integrar ambas áreas de forma que nuestro alumnado interactúe con un CAMPUS VIRTUAL ágil y sencillo de utilizar. Una plataforma diseñada para facilitar el estudio, donde el alumnado obtenga todo el apoyo necesario, ponemos a disposición del alumnado un sinfín de posibilidades de comunicación.

Nuestra metodología de aprendizaje online, está totalmente orientada a la práctica, diseñada para que el alumnado avance a través de las unidades didácticas siempre prácticas e ilustradas con ejemplos de los distintos módulos y realice las Tareas prácticas (Actividades prácticas, Cuestionarios, Expedientes prácticos y Supuestos de reflexión) que se le irán proponiendo a lo largo del itinerario formativo.

Al finalizar el máster, el alumnado será capaz de transformar el conocimiento académico en conocimiento profesional.

metodología INEAF



Profesorado y servicio de tutorías

Todos los profesionales del Claustro de INEAF compatibilizan su labor docente con una actividad profesional (Inspectores de Hacienda, Asesores, Abogados ...) que les permite conocer las necesidades reales de asesoramiento que exigen empresas y particulares. Además, se encargan de actualizar continuamente los contenidos para adaptarlos a todos los cambios legislativos, jurisprudenciales y doctrinales.

Durante el desarrollo del programa el alumnado contará con el apoyo permanente del departamento de tutorización. Formado por especialistas de las distintas materias que ofrecen al alumnado una asistencia personalizada a través del servicio de tutorías on-line, teléfono, chat, clases online, seminarios, foros ... todo ello desde nuestro CAMPUS Online.

Materiales didácticos

Al inicio del programa el alumnado recibirá todo el material asociado al máster en papel. Estos contenidos han sido elaborados por nuestro claustro de expertos bajo exigentes criterios de calidad y sometido a permanente actualización. Nuestro sistema de Campus online permite el acceso ilimitado a los contenidos online y suministro gratuito de novedades y actualizaciones que hacen de nuestros recursos una valiosa herramienta para el trabajo diario.

Alianzas

En INEAF, las **relaciones institucionales** desempeñan un papel fundamental para mantener el máximo grado de excelencia en nuestra oferta formativa y situar a nuestros alumno/as en el mejor escenario de oportunidades laborales y relaciones profesionales.



ASOCIACIONES Y COLEGIOS PROFESIONALES

Las alianzas con asociaciones, colegios profesionales, etc. posibilitan el acceso a servicios y beneficios adicionales a nuestra comunidad de alumno/as.



EMPRESAS Y DESPACHOS

Los acuerdos estratégicos con empresas y despachos de referencia nos permiten nutrir con un especial impacto todas las colaboraciones, publicaciones y eventos de INEAF. Constituyendo INEAF un cauce de puesta en común de experiencia.

CALIDAD

PRÁCTICO

ACTUALIZADO

Si desea conocer mejor nuestro Campus Virtual puede acceder como invitado al curso de demostración a través del siguiente enlace:

alumnos.ineaf.es

campus virtual

En nuestro afán por adaptar el aprendizaje a la filosofía 3.0 y fomentar el empleo de los nuevos recursos tecnológicos en la empresa, **hemos desarrollado un Campus virtual (Plataforma Online para la Formación 3.0) exclusivo de última generación con un diseño funcional e innovador.**

Entre las herramientas disponibles encontrarás: servicio de tutorización, chat, mensajería y herramientas de estudio virtuales (ejemplos, actividades prácticas – de cálculo, reflexión, desarrollo, etc., vídeo-ejemplos y videotutoriales, además de “supercasos”, que abarcarán módulos completos y ofrecerán al alumnado una visión de conjunto sobre determinadas materias).

El Campus Virtual permite establecer contacto directo con el equipo de tutorización a través del sistema de comunicación, permitiendo el intercambio de archivos y generando sinergias muy interesantes para el aprendizaje.

El alumnado dispondrá de **acceso ilimitado a los contenidos** contando además con manuales impresos de los contenidos teóricos de cada módulo, que le servirán como apoyo para completar su formación.

En INEAF apostamos por tu formación y ofrecemos un **Programa de becas y ayudas al estudio**. Somos conscientes de la importancia de las ayudas al estudio como herramienta para garantizar la inclusión y permanencia en programas formativos que permitan la especialización y orientación laboral.

BECA DESEMPLEADOS Y ESTUDIANTES	BECA ANTIGUOS ALUMNOS	BECA AUTÓNOMOS	BECA FORMATIVA DE COLABORACIÓN
Para aquellos que se encuentre en situación de desempleo o estén cursando estudios y decidan invertir su tiempo en actualizar sus conocimientos o reorientar su carrera profesional.	Queremos que sigas formándote con nosotros, por ello INEAF te ofrece un 20% dto. en todo nuestro catálogo y te garantiza la beca en los programas Máster.	Valoramos a aquellos que inician su propia aventura empresarial y ven en la formación un valor añadido a sus servicios. INEAF ofrece a los autónomos una beca del 15% dto.	Colaboradores y personal asociado. Tanto por ciento de beca acordado en función del convenio de colaboración.
Documentación a aportar: • Justificante de encontrarse en situación de desempleo • Documentación que acredite la situación de estudiante	Documentación a aportar: • No tienes que aportar nada. ¡Eres parte de INEAF!	Documentación a aportar: • Copia del último recibo de autónomo	Documentación a aportar: • Consulta información sobre el convenio de colaboración
20%	20%	15%	%

Para más información puedes contactar con nosotros en el teléfono 958 050 207 y también en el siguiente correo electrónico: formacion@ineaf.es

El Claustro Docente de INEAF será el encargado de analizar y estudiar cada una de las solicitudes, y en atención a los **méritos académicos y profesionales** de cada solicitante decidirá sobre la concesión de **beca**.

A photograph of three people (two men and one woman) sitting at a wooden desk in a library or office setting. They are looking towards the camera. The background shows bookshelves filled with books. The text is overlaid on the image.

"Preparamos profesionales con casos prácticos,
llevando la realidad del mercado laboral a
nuestros Cursos y Másteres"

Claustro docente

Nuestro equipo docente está formado por Inspectores de Hacienda, Abogados, Economistas, Graduados Sociales, Consultores, ... Todos ellos profesionales y docentes en ejercicio, con contrastada experiencia, provenientes de diversos ámbitos de la vida empresarial que aportan aplicación práctica y directa de los contenidos objeto de estudio, contando además con amplia experiencia en impartir formación a través de las TICs.

Se ocupará además de resolver dudas al alumnado, aclarar cuestiones complejas y todas aquellas otras que puedan surgir durante la formación.

Si quieres saber más sobre nuestros docentes accede
a la seccion Claustro docente de nuestra web desde
aquí



Temario

Curso Superior en **Atención, Comunicación y Fidelización del Cliente, Consumidor o Usuario**



PROGRAMA ACADEMICO

Módulo 1. Técnicas de comunicación y atención al público

Módulo 2. Gestión de la atención al cliente/consumidor/usuario

Módulo 1.

Técnicas de comunicación y atención al público

UNIDAD DIDÁCTICA 1.
EL PROCESO DE LA COMUNICACIÓN

- 1. Elementos del proceso de comunicación
- 2. Tipos de comunicación
- 3. La comunicación informal
- 4. Efectos de la comunicación
- 5. Obstáculos o barreras para la comunicación
- 6. Decálogo de la comunicación

UNIDAD DIDÁCTICA 2.
TÉCNICAS DE COMUNICACIÓN

- 1. Técnicas de comunicación y habilidades sociales aplicadas a la atención al cliente
- 2. Análisis del proceso de comunicación y sus barreras
- 3. Resolución de problemas de comunicación
- 4. Análisis de características de la comunicación
- 5. Interpretación de normas de actuación en función de tipologías de clientes
- 6. Aplicación de comportamientos básicos en función de tipologías y diferencias culturales
- 7. Trato adecuado a personas con discapacidad

UNIDAD DIDÁCTICA 3.
HABILIDADES PERSONALES Y SOCIALES

- 1. El lenguaje
- 2. Lenguaje no verbal
- 3. Caracterización de los distintos tipos de clientes (habladores, tímidos, inquisitivos...)

UNIDAD DIDÁCTICA 4.
LA COMUNICACIÓN ORAL

- 1. Las habilidades conversacionales en la conversación oral
- 2. Técnicas de intervención verbal
- 3. Formas de comunicación oral en la empresa

UNIDAD DIDÁCTICA 5.
LA COMUNICACIÓN TELEFÓNICA

- 1. Proceso de comunicación telefónica
- 2. Prestaciones habituales
- 3. Medios y equipos
- 4. Realización de llamadas
- 5. Protocolo telefónico

UNIDAD DIDÁCTICA 6.
LA COMUNICACIÓN ESCRITA

- 1. Normas generales de la comunicación escrita
- 2. Estilos de redacción: técnicas de sintetización de contenidos
- 3. Técnicas y normas gramaticales
- 4. Diccionarios

UNIDAD DIDÁCTICA 7.
MARCO DE PROTECCIÓN DEL CLIENTE, CONSUMIDOR Y USUARIO EN CONSUMO

- 1. Normativa en defensa del consumidor
- 2. Instituciones y organismos de protección al consumidor
- 3. Procedimientos de protección al consumidor

UNIDAD DIDÁCTICA 8.

ATENCIÓN Y GESTIÓN DE CONSULTAS, RECLAMACIONES Y QUEJAS EN CONSUMO

1. Funciones fundamentales desarrolladas en la atención al cliente
2. Documentación que obtienen y elaboran los departamentos de atención al consumidor
3. Procedimiento de recogida de las quejas y reclamaciones/denuncias
4. Normativa reguladora en caso de quejas y reclamación/denuncia entre empresas y consumidores
5. Proceso de tramitación y gestión de una reclamación
6. Métodos usuales en la resolución de quejas y reclamaciones
7. La actuación administrativa y los actos administrativos

UNIDAD DIDÁCTICA 9.

TRATAMIENTO DE QUEJAS Y RECLAMACIONES EN LA ATENCIÓN AL PÚBLICO

1. Conceptos
2. Caracterización del cliente / consumidor / usuario ante quejas y reclamaciones
3. Procesos de comunicación en situaciones de consultas, quejas y reclamaciones
4. Herramientas de comunicación aplicables al asesoramiento y la negociación de conflictos de consumo

UNIDAD DIDÁCTICA 10.

CONTROL DE LA CALIDAD DEL SERVICIO DE QUEJAS Y RECLAMACIONES

1. Tratamiento de las anomalías
2. Procedimientos de control del servicio
3. Indicadores de calidad
4. Evaluación y control del servicio
5. Análisis estadístico

Módulo 2.

Gestión de la atención al cliente/consumidor/usuario

UNIDAD DIDÁCTICA 1.

PROCESOS DE ATENCIÓN AL CLIENTE/CONSUMIDOR

1. Concepto y características de la función de atención al cliente:
2. Dependencia funcional del departamento de atención al cliente:
3. Factores fundamentales desarrollados en la atención al cliente:
4. El marketing en la empresa y su relación con el departamento de atención al cliente:
5. Variables que influyen en la atención al cliente:
6. La información suministrada por el cliente
7. Documentación implicada en la atención al cliente

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
3. Ratios de control y medición de la calidad y satisfacción del cliente

UNIDAD DIDÁCTICA 3.

ASPECTOS LEGALES EN RELACIÓN CON LA ATENCIÓN AL CLIENTE

1. Ordenación del Comercio Minorista
2. Servicios de la Sociedad de la Información y el Comercio Electrónico
3. Protección de Datos
4. Protección al consumidor

www.ineaf.es



INEAF BUSINESS SCHOOL

958 050 207 · formacion@ineaf.es

