



Asociación Posthac
ENTIDAD SOCIAL POR EL EMPLEO

Programa de formación dirigido a

PERSONAS OCUPADAS

perteneciente a sectores afectados por el COVID-19

CURSO:

01001 Atención al cliente/a y calidad del servicio

DURACIÓN

25 horas

FECHAS

Del 2 al 23 de marzo de 2021

HORARIO

De 17:00 a 19:30 lunes, martes y jueves

MODALIDAD

AULA VIRTUAL / EN REMOTO

La metodología a emplear se basará en una modalidad “virtual”, impartiendo las clases en “remoto”.

Se realizarán exposiciones donde el personal docente explicará los contenidos del curso. Estas sesiones se realizarán mediante streaming utilizando la plataforma Zoom o similares. Las sesiones se grabarán y estarán disponible para los/as alumnos/as desde un enlace en la plataforma al día siguiente.

En la plataforma Moodle de Posthac se colgarán los contenidos del tema así como diversas actividades de refuerzo. Las tareas/actividades podrán consistir en ejercicios individuales, casos, test, cuestionarios de autoevaluación y foros o debates. Se podrán proporcionar ejercicios prácticos mediante el envío de archivos a través de las herramientas abajo indicadas.

En cuanto a la formación que impartiremos en modalidad en Remoto (Aula Virtual), Asociación Posthac utilizará los siguientes medios y herramientas: Plataforma Moodle, Herramientas videoconferencia: Zoom, Drive, Correo electrónico,... entre otras.

REQUISITOS

- Dominio del castellano hablado y escrito.
- Disponer de material informático (Ordenador, Tablet,...) y conexión a Internet para poder seguir la formación En Remoto (Aula virtual).
- Conocimientos básicos de informática para poder seguir la formación En Remoto (Aula virtual).

AYUDAS / BECAS

Posibilidad de Becas y Ayudas:

- . Beca de discapacidad
- . Beca de mujeres víctimas de violencia de género
- . Personas en situación de desempleo: Ayuda a la conciliación.
- . El alquiler de material informático y la conexión a Internet que Asociación Posthac contrate con el fin de facilitárselo al alumnado receptor de Renta Garantizada o Ingreso Mínimo Vital que lo precise para poder participar en la acción formativa. Se establece un máximo de 200,00€ por persona participante y acción formativa.

DIRIGIDO A:

- Personas que prestan sus servicios retribuidos en empresas y cotizan a la Seguridad Social en concepto de formación profesional.



- Personas que se encuentren en alguna de las siguientes situaciones: fijas discontinuas en los períodos de no ocupación, personas que accedan a situación de desempleo cuando se encuentren en período formativo o personas acogidas a regulación de empleo en sus períodos de suspensión de empleo.
- Personas adscritas al Sistema Especial para Trabajadores por Cuenta Ajena Agrarios incluidos en el Régimen General de la Seguridad Social durante los periodos de inactividad, al Régimen Especial de Trabajadores Autónomos (incluidas las personas autónomas pertenecientes a una mutua profesional), al del Mar y a aquellos otros de la Seguridad Social que no coticen por formación profesional.
- Personas socias y trabajadoras de las cooperativas, sociedades laborales y empresas y entidades de la economía social.
- Personas en situación de desempleo, inscritas como demandantes de empleo en los servicios públicos de empleo. La Convocatoria limita el porcentaje de participantes en situación de desempleo.
- Personal al servicio de las Administraciones públicas no podrá participar en estos programas de formación.

OBJETIVO/S DEL CURSO

Proporcionar habilidades, recursos y técnicas para mejorar la relación y el trato con el cliente-a y satisfacer sus expectativas, mejorando la calidad en el servicio prestado.

CONTENIDO

1. IMPORTANCIA DE LA ATENCIÓN AL CLIENTE-A

- 1.1. Todos somos clientes-as.
- 1.2. Principios de la atención al cliente-a.
- 1.3. Concepto de calidad útil y coste de la no calidad.
- 1.4. Tipos de necesidades y cómo atenderlas.
- 1.5. Los trabajadores-as y la atención al cliente-a.
- 1.6. Trato personalizado.

2. CALIDAD EN LA ATENCIÓN AL CLIENTE-A

- 2.1. Planificación de la atención al cliente-a.
- 2.2. Organización de la atención al cliente-a.
- 2.3. Gestión de la calidad en la atención al cliente-a.
- 2.4. Cliente-a interno-a y externo-a.
- 2.5. Indicadores de satisfacción al cliente-a.
- 2.6. Potencial para el trato con clientes-as.
- 2.7. El profesional de la atención al cliente-a.
- 2.8. Cualificación, formación y motivación.

3. LA COMUNICACIÓN. FASES EN LA ATENCIÓN AL CLIENTE-A

- 3.1. Conocer los productos, conocer los clientes-as.
- 3.2. Fases en la atención al cliente-a / la comunicación.
- 3.3. La acogida.
- 3.4. La escucha y empatía.
- 3.5. Técnicas de comunicación verbal, no verbal, telefónica y escrita.

4. ATENCIÓN DE QUEJAS Y RECLAMACIONES

- 4.1. Entender cómo manejar las quejas.
- 4.2. Situaciones en la atención al cliente-a: clientes difíciles, quejas y reclamaciones.
- 4.3. Enfoques para resolver la situación.
- 4.4. Proceso de resolución de la situación conflictiva.



Asociación Posthac
ENTIDAD SOCIAL POR EL EMPLEO

Programa de formación dirigido a

PERSONAS OCUPADAS

perteneciente a sectores afectados por el COVID-19

4.5. Conducta asertiva y sus técnicas.

NOTA INFORMATIVA – ORDEN DE INSCRIPCIÓN

Esta programación está dirigida Prioritariamente TRABAJADORES/AS en activo.

La Convocatoria limita el porcentaje de participantes en situación de desempleo.

La selección de los/as participantes se realiza por riguroso orden de inscripción, teniendo en cuenta la situación laboral en la fecha de inicio del curso.

Tendrán prioridad en el acceso a la formación las siguientes personas: personas en situación de ERTE o ERE, mujeres, personas con discapacidad, personas de baja cualificación, mayores de 45 años, menores de 30 años, personas desempleadas de larga duración y personal trabajador de Pymes.

Se avisará a las personas admitidas en la semana anterior al inicio del curso a través de un WhatsApp, correo electrónico, SMS o llamada telefónica.

Si en el periodo entre la inscripción y la fecha de inicio cambia tu situación laboral, debes comunicarnoslo para que actualicemos tus datos.

En el momento del inicio del curso, deberás justificar tu situación laboral presentando la documentación:

- Fotocopia de D.N.I.
- Informe de vida laboral. (Se solicitará el día del inicio del curso)
- En el caso de estar en situación de desempleo, tarjeta de demanda de empleo actualizada.

FINANCIADO POR:

