Servicio Público de Empleo de Castilla-La Mancha

GOBIERNO DE ESPAÑA · MINISTERIO DE TRABAJO, MIGRACIONES Y SEGURIDAD SOCIAL

Castilla-La Mancha

PLAN FORMATIVO SUBVENCIONADO POR EL SEPECAM

CERTIFICADO OFICIAL DE PROFESIONALIDAD

PARA LA INSERCIÓN DE TRABAJADORES DESEMPLEADOS

CURSO/CERTIFICADO
ATENCIÓN AL CLIENTE, CONSUMIDOR O USUARIO (RD 1522/2011, de 31 de octubre) (460h)

La American Marketing Association, la mayor asociación profesional de marketing de EEUU, confirma que ***las empresas con un excelente servicio de atención al cliente son más rentables y CADA VEZ DEMANDAN MÁS PROFESIONALES capaces de integrarse en la empresa en tareas de atención al cliente.***

Según el INFORME de prospección y detección de necesidades formativas 2018 del Observatorio de las Ocupaciones del SEPE, ***las ocupaciones relacionadas con "tareas de atención al público" se sitúan igualmente entre las que presentan una mejor perspectiva actual en el mercado laboral, experimentando en el último año un INCREMENTO DEL 19%***

IMPARTE:

FORTEC FORMACIÓN Y TECNOLOGÍA

COLABORA:

CENTRO DE FORMACIÓN VIAL

¿QUÉ SON LOS CERTIFICADOS DE PROFESIONALIDAD?

Los Certificados de Profesionalidad son títulos emitidos por el Servicio Público de Empleo Estatal (SEPE) o, en su caso, por las Comunidades Autónomas, con VALIDEZ EN TODA EUROPA. Lo relevante es que ACREDITAN que los trabajadores que lo poseen HAN ADQUIRIDO LAS COMPETENCIAS QUE LO CAPACITAN PARA EL EJERCICIO DE LA ACTIVIDAD DESCRITA EN EL CERTIFICADO.

OBJETIVOS DEL CURSO

1	Ejecutar las acciones del servicio de atención al cliente, consumidor y usuario
2	Gestionar las quejas y reclamaciones del cliente /consumidor / usuario
3	Obtener, organizar y gestionar la información y documentación en materia de consumo.
4	Comunicarse en inglés con un nivel de usuario independiente, en actividades comerciales.

SUMARIO DE CONTENIDOS

MODULO FORMATIVO 1: Información y atención al cliente /consumidor / usuario (120 h)

- Gestión de la atención al cliente / consumidor
- Técnicas de información y atención al cliente / consumidor

MODULO FORMATIVO 2: Gestión de quejas y reclamaciones en materia de consume (90 h)

- Marco normativo en materia de consumo
- Gestionar y canalizar las consultas, reclamaciones y quejas en consumo
- Mediación y arbitraje en materia de consumo
- Comunicación en situaciones de orientación/ información al cliente/consumidor/usuario
- Negociación y resolución ante una queja o reclamación de consumidores y usuarios
- Control de la calidad del servicio de quejas y reclamaciones

MODULO FORMATIVO 3: Organización de un sistema de información de consumo (120 h)

- Sistemas de información y bases de datos en consumo
- Documentación e informes en consumo

MODULO FORMATIVO 4: Inglés profesional para actividades comerciales (90 h)

- Atención al consumidor en inglés
- Aplicaciones de técnicas de venta en inglés
- Comunicación comercial en inglés

EQUIPO DOCENTE

LAURA YUS

Formación.

- ✓ Doctorando en Psicología evolutiva y de Educación
- ✓ Licenciada en Psicología, especialidad de Psicología Industrial
- ✓ Diplomada en Profesorado de EGB, especialidad Lengua Inglesa

Experiencia:

colaboradora con CL Recursos Humanos y Fortec. Reciente mente también con Cámara de Comercio de Zaragoza; Feuz, Grupo Iberema y DCV Consultores como formadora de distintos cursos en el área de Recursos Humanos para distintos organismos públicos y empresas privadas: C.R.E.A., C.E.Z., Cepyme, Ibercaja (Actur), Ibercide, Zentrum, I.A.M., Ayuntamiento de Huesca, Fampc, I F.E.S., Araforem y Casas de Juventud.

FÁTIMA BLÁZQUEZ ALEJO

Formación.

- ✓ Licenciatura en Humanidades
- ✓ Diplomada en Gestión y Administración Pública

Experiencia:

Responsable de RRHH en varias empresas desde el 2005. Profesora en diferentes Certificados de Profesionalidad, y Formación en distintas entidades desde el 2011. Profesora acreditada para el Empleo en Castilla y León: REGFOR/012/0014

MARIA REULA

Formación:

- ✓ Licenciada superior en Empresariales por la Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales de Zaragoza
- ✓ Especializada en Investigación Comercial y Marketing

Experiencia: profesional desde 1993en el ámbito de la Investigación Social y de Mercados. Además como especialista en investigación de mercados, (en los últimos 23 años de experiencia profesional)ha realizado tareas relacionadas con la captación de información mediante fuentes primarias y secundarias, procesamiento de la información, gestión de la documentación, elaboración de informes y aseguramiento del correcto funcionamiento del SIM

VIRGINIA BAUVE

Formación:

- ✓ Licenciatura en Ciencias Políticas y Sociología –UNED-Máster en Unión Europea, especialidad economía. Máster en profesorado de secundaria/sección intervención socio comunitaria
- ✓ First Certificate in English. Universidad de Cambridge
- ✓ Certificada en inglés para Comercio Internacional por el Gobierno de La Rioja.
- ✓ Certificada en inglés para Atención al Cliente por el Gobierno de La Rioja.
- ✓ Nivel de inglés C1

Experiencia: Desde 1998 Formadora de inglés y francés para comercio internacional en cursos de certificación nivel III. Profesora de idiomas, inglés, francés, español y profesora de gestión europea. Consultora de cursos de formación. Desde2009-2010 Consultora en Instituto de Desarrollo Empresarial.2001 técnico superior en investigación social para análisis del mercado laboral en La Rioja. Agencia de Desarrollo de La Rioja.

Certificado oficial de profesionalidad COMT0110 ATENCIÓN AL CLIENTE, CONSUMIDOR O USUARIO (RD 1522/2011, de 31 de octubre)

Requisitos de acceso a la formación: tener un nivel de estudios mínimo superior a bachillerato o haber cursado un certificado de profesionalidad de nivel 2 de la misma familia y área profesional. Nivel inglés A2 o similar

Modalidad **teleformación** y exámenes presenciales de cada módulo en:
Calle Pedro Coca, 96 Albacete (CENTRO DE FORMACIÓN VIAL)

Metodología *"learning by doing"* desarrollada a través de la plataforma y contenidos de FORTEC, **entidad acreditada para impartir formación oficial online por el SEPE**

Acciones formativas **gratuitas** CONTACTO FORTEC: 976799644 (Dpto Formación)

Inscribirse