



Talento Joven

Curso Atención al cliente

- 🕒 180 horas
- 📍 Presencial
- 🏆 Certificado de aprovechamiento

#EuropaSeSiente

CONTENIDOS

MÓDULO ATENCIÓN AL PÚBLICO, HABILIDADES SOCIALES Y BÚSQUEDA DE EMPLEO (60 h)

Objetivo general

Desarrollar competencias clave en atención al público y habilidades sociales, fomentando una comunicación efectiva y una actitud profesional en entornos laborales. Además, proporcionar herramientas y estrategias para optimizar la búsqueda de empleo, incluyendo la elaboración de un currículum atractivo, preparación para entrevistas laborales y manejo de recursos disponibles en el mercado laboral.

Índice de contenidos

1 FUNDAMENTOS EN LA ATENCIÓN AL CLIENTE

- 1.1 La comunicación verbal y no verbal
 - 1.1.1 La comunicación verbal
 - 1.1.1.1 La comunicación oral
 - 1.1.1.2 La comunicación escrita
 - 1.1.2 La comunicación no verbal
- 1.2 La comunicación óptima en la atención al cliente
 - 1.2.1 Elementos que influyen en la comunicación
- 1.3 Tipos de atención al cliente
 - 1.3.1 Estrategias de atención al cliente: proactiva y reactiva
- 1.4 Errores más frecuentes en la atención al cliente

OBJETIVO ESPECÍFICO

Comprender los principios básicos de la atención al cliente, con énfasis en las habilidades de comunicación oral y no verbal, y aprender a identificar y evitar los errores comunes en la atención al cliente.

2 CONOCER AL CLIENTE

- 2.1 Principios de atención al cliente
- 2.2 Tipos de cliente
- 2.3 Importancia de la comunicación en el servicio al cliente
 - 2.3.1 ¿Qué es la comunicación con el cliente?
 - 2.3.2 Estrategias efectivas de comunicación
- 2.4 Relación presencial con el cliente
 - 2.4.1 Cómo interactuar con el usuario

OBJETIVO ESPECÍFICO

Conocer los diferentes tipos de clientes, los principios que guían una atención adecuada y cómo la comunicación efectiva es esencial en la relación presencial con los clientes.

3 QUEJAS, SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES

3.1 Tipología de reclamaciones

3.2 Tratamiento de las reclamaciones

3.2.1 Sistema de sugerencias, quejas y reclamaciones

3.2.2 Reclamaciones oficiales

3.2.2.1 Hojas de reclamaciones

3.2.2.2 Sistema arbitral de consumo

3.3 El cliente difícil

3.4 Técnicas de autocontrol

OBJETIVO ESPECÍFICO

Aprender a manejar eficazmente las quejas y reclamaciones de los clientes, identificando los tipos de reclamaciones y aplicando técnicas de autocontrol frente a clientes difíciles.

4 HERRAMIENTAS TECNOLÓGICAS DE APOYO A LA ATENCIÓN AL CLIENTE

4.1 Uso de las nuevas tecnologías en atención al cliente

4.2 Funciones

4.3 Principales herramientas tecnológicas

OBJETIVO ESPECÍFICO

Familiarizarse con el uso de las herramientas tecnológicas más comunes en la atención al cliente, comprendiendo su función y cómo estas tecnologías mejoran la eficacia del servicio al cliente.

5 HERRAMIENTAS PRINCIPALES DE BÚSQUEDA DE EMPLEO

5.1 El currículum vitae

5.1.1 Tipos de currículum

5.2 Enfoque del cv cuando se tiene poca experiencia laboral

5.3 El vídeo currículum

5.4 La carta de presentación

5.4.1 Criterios de elaboración

OBJETIVO ESPECÍFICO

Capacitar al alumno en la elaboración y presentación de un currículum vitae efectivo, adaptado a diferentes niveles de experiencia laboral, y en la creación de un videocurrículum y carta de presentación que resalten sus habilidades y fortalezas para el proceso de búsqueda de empleo.

6. RECURSOS DE BÚSQUEDA DE EMPLEO

- 6.1 Portales de empleo e intermediarios
- 6.2 Las redes sociales como recurso para la búsqueda de empleo
- 6.3 Buscar empleo en las redes sociales personales
- 6.4 Buscar empleo en las redes sociales profesionales

OBJETIVO ESPECÍFICO

Proporcionar al alumno herramientas digitales clave, como portales de empleo, redes sociales personales y profesionales, para mejorar su capacidad para encontrar oportunidades laborales y gestionar su presencia en línea durante el proceso de búsqueda de empleo.

7. RECURSOS PARA AFRONTAR LOS PROCESOS DE SELECCIÓN

- 7.1 El proceso selectivo
- 7.2 Comprobación de referencias, pruebas y test
- 7.3 La entrevista de trabajo: cómo afrontarla

OBJETIVO ESPECÍFICO

Preparar al alumno para afrontar con éxito los procesos selectivos, incluyendo el manejo de pruebas y test, y proporcionar técnicas eficaces para afrontar entrevistas de trabajo, mejorando así sus posibilidades de éxito en la selección.

MÓDULO ATENCIÓN AL CLIENTE (120 h)

Objetivo general

Adquirir y desarrollar competencias profesionales en atención al cliente, mediante el dominio de técnicas de comunicación, principios de calidad, gestión eficaz de quejas y reclamaciones, y estrategias de venta, con el fin de ofrecer un servicio eficiente, empático y orientado a la satisfacción y fidelización del cliente en diferentes contextos comerciales y profesionales.

Índice de contenidos

1 LA COMUNICACIÓN. FASES EN LA ATENCIÓN AL CLIENTE

- 1.1 Conocer a los clientes: tipos de cliente

- 1.2 Fases en la atención al cliente - la comunicación
- 1.3 La acogida
- 1.4 La escucha y empatía
- 1.5 Pasos para una excelente atención al cliente
- 1.6 Técnicas de comunicación telefónica
- 1.7 Superar el miedo

OBJETIVO ESPECÍFICO

Analizar las fases de la atención al cliente y desarrollar habilidades comunicativas efectivas para garantizar interacciones exitosas.

2 CALIDAD

- 2.1 Procesos de servicio al cliente
- 2.2 Conocer los productos
- 2.3 Evaluación del comportamiento de atención

OBJETIVO ESPECÍFICO

Aplicar principios de calidad en los procesos de atención al cliente para mejorar la eficiencia y la satisfacción del usuario.

3 ATENCIÓN DE QUEJAS Y RECLAMACIONES

- 3.1 Entender cómo manejar las quejas
- 3.2 Situaciones en la atención al cliente: clientes difíciles, quejas y reclamaciones
- 3.3 Enfoques para resolver la situación
- 3.4 Proceso de resolución de la situación conflictiva
- 3.5 Conducta

OBJETIVO ESPECÍFICO

Gestionar quejas y reclamaciones de manera profesional, utilizando estrategias que permitan resolver conflictos y mantener relaciones positivas con los clientes.

4 TÉCNICAS DE VENTAS

- 4.1 Presentación
- 4.2 Sondeo
- 4.3 Tratamiento de objeciones
- 4.4 Cierre de la venta

OBJETIVO ESPECÍFICO

Implementar técnicas de venta efectivas que optimicen los resultados comerciales y fomenten relaciones duraderas con los clientes y su fidelización.

5 TALLER PRÁCTICO

5.1 Role play

5.1.1 ¿Qué es el role playing?

5.1.2 Beneficios del role playing en atención al cliente

5.1.3 Cómo implementar role play en tu equipo

5.1.4 Tips para un role play efectivo

5.1.5 Ejemplos de role play en atención al cliente y ventas

OBJETIVO ESPECÍFICO

Aplicar los conocimientos adquiridos en un entorno práctico, simulando casos reales para consolidar las habilidades óptimas en la atención a clientes y las ventas.

METODOLOGÍA

El curso se impartirá en metodología presencial por parte de un tutor especializado en la materia que ayude al alumnado a la asimilación correcta de los contenidos y complemente esta con su experiencia, tanto pedagógica como en la materia.

El curso se desarrollará durante un plazo aproximado de dos meses y la asistencia es obligatoria. Al finalizar el curso, será necesario haber asistido al 75% del mismo para la obtención del certificado de aprovechamiento.

La acción formativa se compone de los siguientes materiales o recursos:

- Contenido de las unidades. Consiste en el archivo en formato PDF y descargable, que desarrolla los contenidos teóricos tratados en la unidad.
- Casos prácticos. De carácter voluntario, ayudan al alumnado a comprobar la asimilación práctica de los contenidos teóricos.
- Recursos adicionales. Ofrecen otros recursos, además de los propios incluidos en el desarrollo de la acción formativa, para la ampliación de contenido del alumnado. Estos recursos se basan, principalmente, en recursos multimedia, vídeos, enlaces, documentos o plantillas, y lecturas de ampliación.
- Evaluaciones. El alumnado realizará una evaluación inicial antes de iniciar la acción formativa, y una evaluación final al acabar cada una de las unidades o módulos que

compongan la misma, así como una evaluación final al acabar la acción formativa al completo.

PRECIO

Gratuito.

REQUISITOS DE PARTICIPACIÓN

- Estar INSCRITO/A en el Sistema Nacional de Garantía Juvenil en situación de BENEFICIARIO/A, de cara a ser seleccionado para una actuación de intermediación o mejora de la empleabilidad dentro del marco del Programa Operativo de Garantía Juvenil, conforme a lo dispuesto en la Ley 18/2014.
- No haber participado en una formación específica del programa PICE en los 6 meses anteriores. En caso de segunda formación, haber permanecido como beneficiario en Garantía Juvenil de forma ininterrumpida durante los 6 meses anteriores. No se pueden realizar más de 2 formaciones específicas.
- Tener tu domicilio en nuestra demarcación cameral (esto incluye toda la provincia a excepción de los municipios de Jerez de la Frontera, Algeciras, La Línea de la Concepción, Tarifa, Los Barrios y San Roque).