

FORMACIÓN ESPECÍFICA “INFORMACIÓN, ATENCIÓN AL CLIENTE Y TÉCNICAS DE VENTA”

Duración: 215 horas

Modalidad: Online

OBJETIVOS

- El principal objetivo de este curso es conocer la importancia de una buena atención al cliente. Se aprenderá cómo comunicarse de manera efectiva con los clientes y a identificar los problemas de éstos y resolverlos eficazmente.
- Adquirir los conocimientos y destrezas necesarias para mejorar la relación con el cliente, ofreciendo un servicio de calidad que consiga la gestión eficaz del mismo y la fidelización de los clientes.
- Dar a conocer las técnicas adecuadas para mantener un contacto con los clientes de forma más satisfactoria para el cliente y saber resolver exitosamente llamadas situaciones difíciles o problemáticas.

REQUISITOS:

- Ser beneficiario de Garantía Juvenil.
- Formación académica mínima: Formación Profesional Grado Medio o Bachillerato.
- La formación es tutorizada: Tienes un tutor a tu disposición siempre que lo necesites.
- Los cursos son de 215 horas, con dos modalidades de contenidos, el plazo para complementar la formación son 66 días naturales.
- Realizas una evaluación al final de los contenidos troncales y específicos.
- Recibes un diploma acreditativo emitido por Cámara España y Sistema Nacional de Garantía Juvenil siempre que se complete el 75% de los contenidos y se realice la evaluación final.

MÓDULOS FORMATIVOS

1. Contenidos Troncales “Empleabilidad, habilidades sociales y herramientas social media para la búsqueda de empleo” (Duración 65 horas) (21 días)

Módulo I (20 horas): La información profesional: estrategias y herramientas para la búsqueda de empleo

- Canales de información del mercado laboral: INE, observatorios de empleo, portales de empleo.
- Agentes vinculados con la orientación formativa y laboral e intermediadores laborales: SPEE, servicios autonómicos de empleo, tutores de empleo, OPEAs, gabinetes de orientación, ETTs, empresas de selección, consulting, asesorías y agencias de desarrollo.
- Elaboración de una guía de recursos para el empleo y la formación.
- Técnicas de búsqueda de empleo: Carta de presentación. Currículum vitae: currículum europeo. Agenda de búsqueda de empleo.
- Canales de acceso a información: La web: portales. Red de contactos. Otros.

Módulo II (25 horas): Técnicas eficaces de búsqueda de empleo.

- El proceso de búsqueda de empleo.
- La entrevista y las pruebas de selección.

Módulo III (20 horas): Inserción laboral

- La contratación laboral.

2. Contenidos Específicos “Información, Atención al Cliente y Técnicas de Venta” (Duración 150 horas) (43 días)

Módulo I (50 horas): Organización de un sistema de información.

- Sistemas de información y bases de datos.
- Documentación e informes.

Módulo II (50 horas): Atención al cliente

- Gestión de la atención al cliente.
- Gestión de quejas y reclamaciones.

Módulo III (50 horas): Técnicas de venta