

## **FORMACIÓN ESPECÍFICA**

### **“ATENCIÓN AL CLIENTE”**

<b>Duración:</b> 95 horas	<b>Modalidad:</b> Presencial
<b>Horarios:</b> Por las mañanas, de lunes a viernes	<b>Fechas:</b> Inscripción abierta
<b>Lugar:</b> Cámara de Oviedo - C/Quintana, 32	<b>Precio:</b> Gratuito

#### **OBJETIVOS:**

A jóvenes beneficiarios del Sistema de Garantía Juvenil interesados en adquirir formación y competencias necesarias para desarrollar actividades en el ámbito comercial: vendedores, cajeros, recepcionistas, comerciales, administrativos, gestor de clientes y personal de contacto directo con el cliente de cualquier tipo de organización (empresas, instituciones, etc.).

#### **REQUISITOS:**

Titulación mínima en Educación Superior Obligatoria (ESO).

#### **CONTENIDOS:**

##### **Módulo Troncal (65 horas)**

- **Habilidades Sociales para el Empleo** (40 Horas)
- **Informática para el empleo** (25 Horas)

##### **Módulo Específico – Atención al cliente (30 horas)**

- **Tipología y características de la empresa**
- **Atención al cliente en las operaciones de compraventa**
- **Calidad de servicio y parámetros de valoración**
- **La comunicación interpersonal en la venta**
- **Recepción y atención telefónica**
- **Atención de quejas/reclamaciones y seguimiento de la satisfacción del cliente**

La metodología será presencial, activa y participativa. El objetivo es desarrollar una formación con una aplicación práctica inmediata: casos prácticos, visionado de vídeos, test de comprensión y dinámicas de grupo.

***Titulación obtenida: Diploma acreditativo siempre que se finalice la formación troncal y específica, es obligatorio una asistencia mínima del 75%.***