

MF0241_2. Información y atención al cliente/consumidor/usuario

Duración: 120 horas de las cuales:	117 horas eLearning
	3 horas de evaluación presencial

Los Certificados de profesionalidad son titulaciones oficiales reguladas por el SEPE (Servicio de Empleo Público Estatal) que acreditan tener competencias profesionales para el desarrollo de una actividad laboral.

Titulación

Al finalizar la formación y acreditar las competencias, el alumno podrá acceder a obtener el la acreditación parcial del módulo formativo MF0241_2. Información y atención al cliente/consumidor/usuario, emitido por el Ministerio de Empleo y Seguridad Social.

Este módulo profesional es uno de los cinco módulos profesionales del Certificado de Profesionalidad de Actividades de Venta.

Destinatarios

Demandantes de empleo, o bien personas que deseen insertarse en el sector de ventas o deban realizar parte de actividad comercial en sus ocupaciones.

Las ocupaciones profesionales que acredita este Certificado de Profesionalidad son:

- Cajero/a de comercio.
- Dependiente de comercio.
- Vendedor/a.
- Promotor/a comercial.
- Operador de contac-center.
- Teleoperadoras (call-center).
- Televendedor/a.
- Operador/a de venta en comercio electrónico.
- Técnico de información y atención al cliente.

Requisitos de acceso

Para realizar esta formación, el alumno debe estar en posesión de alguno de los siguientes requisitos:

- Estar en posesión del título de Graduado en Educación Secundaria Obligatoria o superior.
- Estar en posesión de un certificado de profesionalidad de nivel 2 o módulos formativos de nivel 2.
- Estar en posesión de un certificado de profesionalidad de nivel 1 de la familia de comercio y marketing.
- Cumplir el requisito académico de acceso a los ciclos formativos de grado medio para el nivel 2, o bien haber superado las correspondientes pruebas de acceso reguladas por las administraciones educativas.
- Tener superada la prueba de acceso a la universidad para mayores de 25 años y/o de 45 años.
- Tener realizada la prueba de competencias clave necesaria.

Competencias

La realización de este Certificado de Profesionalidad te asegura la adquisición de la siguiente unidad de competencia profesional:

- UC0241_2 Ejecutar las acciones del servicio de atención al cliente / consumidor /usuario

Objetivos

- Analizar las características de los departamentos de atención al cliente, su dependencia funcional y su organización.
- Conocer los factores que intervienen en la atención al cliente.
- Aplicar técnicas de comunicación en situaciones de atención / asesoramiento al cliente, mejorando la calidad del servicio de venta prestado y aprendiendo a recoger información del cliente.
- Conocer toda la normativa inherente a la relación con el cliente.
- Verificar la importancia y saber medir la calidad en referencia a la atención al cliente.

- Gestionar el tratamiento de la información en referencia al consumidor o cliente.

Programa

MF0241_2. INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL CLIENTE/CONSUMIDOR/USUARIO (120 HORAS)	UF0036:GESTIÓN DE LA ATENCIÓN AL CLIENTE/CONSUMIDOR (60 HORAS)
	UF0037:TÉCNICA DE COMUNICACIÓN Y ATENCIÓN AL CLIENTE/CONSUMIDOR (60HORAS)

MF0241_2. INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL CLIENTE/CONSUMIDOR/USUARIO

- **UF0036: Gestión de la atención al cliente/consumidor. 60 horas**

1. PROCESOS DE ATENCIÓN AL CLIENTE/CONSUMIDOR

- Concepto y características de la función de atención al cliente.
- Dependencia funcional del departamento de atención al cliente.
- Factores fundamentales desarrollados en la atención al cliente.
- El marketing en la empresa y su relación con el departamento de atención al cliente.
- Variables que influyen en la atención al cliente.
- La información suministrada por el cliente.
- Documentación implicada en la atención al cliente.
- Servicio Post venta.

2. CALIDAD EN LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE

- Procesos de calidad en la empresa.
- Concepto y características de la calidad de servicio.
- Ratios de control y medición de la calidad y satisfacción del cliente.

3. ASPECTOS LEGALES EN RELACIÓN CON LA ATENCIÓN AL CLIENTE

- Ordenación del Comercio Minorista.
- Servicios de la Sociedad de la Información y el Comercio Electrónico.
- Protección de Datos.
- Protección al consumidor.

■ UF0037: Técnica de comunicación y atención al cliente/consumidor. 60 horas

1. GESTIÓN Y TRATAMIENTO DE LA INFORMACIÓN DEL CLIENTE/CONSUMIDOR

- Información del cliente.
- Archivo y registro de la información del cliente.
- Procedimientos de gestión y tratamiento de la información dentro de la empresa.
- Bases de datos para el tratamiento de la información en el departamento de atención al cliente/consumidor/usuario.
- Normativa de protección de datos de bases de datos de clientes.
- Confección y presentación de informes.

2. TÉCNICAS DE COMUNICACIÓN A CLIENTES/CONSUMIDORES

- Modelo de comunicación interpersonal.
- Comunicación con una o varias personas: diferencias y dificultades
- Barreras y dificultades en la comunicación interpersonal presencial.
- Expresión verbal.
- Comunicación no verbal
- Empatía y asertividad.
- Comunicación no presencial.
- Comunicación escrita.

Inscripción Bolsa de Empleo

Al finalizar el curso, se inscribirá al alumno en un programa de duración de un año sobre búsqueda activa de empleo, con los siguientes servicios:

- Servicio de Orientación Laboral en que el alumno tendrá acceso a herramientas para optimizar los recursos de búsqueda de empleo.
- Asistencia y seguimiento de proceso de inserción laboral.
- Inserción de su CV en las empresas de nuestra bolsa de empleo.
- Información sobre vacantes de empleo.



FORMACIÓN

Metodología

Combina metodología de formación para el desarrollo de (conocimientos, habilidades y actitudes), utilizando múltiples recursos para su adquisición:

- Contenidos multimedia.
- Casos y videos prácticos.
- Foros de debate.
- Videoconferencias de los docentes en directo.
- Tutorías online.
- Curso tutorizado por personal acreditado por el SEPE.

Contacto

Telf.: 91 270 21 79

mail: info.certificados@bvbs.es