



**EDUCA
BUSINESS
SCHOOL**



**UNIVERSIDAD
NEBRIJA**



Titulación certificada por
EDUCA BUSINESS SCHOOL



Curso en Información y Atención al Usuario (Titulación Universitaria + 6 ECTS)



**EDUCA
BUSINESS
SCHOOL**



LLAMA GRATIS: (+34) 958 050 217



Educa Business Formación Online



Años de experiencia avalan el trabajo docente desarrollado en Educa, basándose en una metodología completamente a la vanguardia educativa

SOBRE **EDUCA**

Educa Business School es una Escuela de Negocios Virtual, con reconocimiento oficial, acreditada para impartir formación superior de postgrado, (como formación complementaria y formación para el empleo), a través de cursos universitarios online y cursos / másteres online con título propio.

NOS COMPROMETEMOS CON LA **CALIDAD**

Educa Business School es miembro de pleno derecho en la Comisión Internacional de Educación a Distancia, (con estatuto consultivo de categoría especial del Consejo Económico y Social de NACIONES UNIDAS), y cuenta con el **Certificado de Calidad de la Asociación Española de Normalización y Certificación (AENOR)** de acuerdo a la normativa ISO 9001, mediante la cual se Certifican en Calidad todas las acciones

Los contenidos didácticos de Educa están elaborados, por tanto, bajo los parámetros de formación actual, teniendo en cuenta un sistema innovador con tutoría personalizada.

Como centro autorizado para la impartición de formación continua para personal trabajador, **los cursos de Educa pueden bonificarse, además de ofrecer un amplio catálogo de cursos homologados y baremables en Oposiciones** dentro de la Administración Pública. Educa dirige parte de sus ingresos a la sostenibilidad ambiental y ciudadana, lo que la consolida como una Empresa Socialmente Responsable.

Las Titulaciones acreditadas por Educa Business School pueden **certificarse con la Apostilla de La Haya (CERTIFICACIÓN OFICIAL DE CARÁCTER INTERNACIONAL** que le da validez a las Titulaciones Oficiales en más de 160 países de todo el mundo).

Desde Educa, hemos reinventado la formación online, de manera que nuestro alumnado pueda ir superando de forma flexible cada una de las acciones formativas con las que contamos, en todas las áreas del saber, mediante el apoyo incondicional de tutores/as con experiencia en cada materia, y la garantía de aprender los conceptos realmente demandados en el mercado laboral.

Curso en Información y Atención al Usuario (Titulación Universitaria + 6 ECTS)



DURACIÓN:

150 horas



MODALIDAD:

Online



PRECIO:

99 €

Incluye materiales didácticos,
titulación y gastos de envío.



CRÉDITOS:

6,00 ECTS

CENTRO DE FORMACIÓN:

Educa Business School



Titulación

Titulación Universitaria en Información y Atención al Usuario con 6 Créditos Universitarios ECTS. Formación Continua baremable en bolsas de trabajo y concursos oposición de la Administración Pública.

Una vez finalizado el curso, el alumno recibirá por parte de Educa Business School vía correo postal, la titulación que acredita el haber superado con éxito todas las pruebas de conocimientos propuestas en el mismo.

Esta titulación incluirá el nombre del curso/master, la duración del mismo, el nombre y DNI del alumno, el nivel de aprovechamiento que acredita que el alumno superó las pruebas propuestas, las firmas del profesor y Director del centro, y los sellos de la instituciones que avalan la formación recibida (Euroinnova Formación, Instituto Europeo de Estudios Empresariales y Comisión Internacional para la Formación a Distancia de la



Descripción

Este CURSO HOMOLOGADO DE DISEÑO CON ADOBE ILLUSTRATOR ofrece una formación especializada en dicha materia. Actualmente resulta imprescindible conocer el concepto de atención al cliente, dado que en cualquier empresa, es esencial establecer una relación con las personas interesadas en los productos y/o servicios de la empresa. Es por ello que la presente formación capacita al alumnado para llevar a cabo el proceso de información y atención al usuario de forma adecuada.

Objetivos

- Aplicar las técnicas de comunicación de forma adecuada.
- Conocer el proceso para llevar a cabo la gestión y tratamiento de la información de forma adecuada.
- Identificar los procesos que permiten llevar a cabo la atención al cliente.
- Analizar las conductas que pueden llevarse a cabo cuando no se produce la comunicación.
- Conocer los parámetros para llevar a cabo la resolución de conflictos y reclamaciones.

A quién va dirigido

La presente formación información y atención al usuario está dirigido a todas aquellas personas que quieran orientar su futuro laboral al mercado y marketing, y a todo relacionado con relacionado con las actividades de atención al cliente, o aquellos que quieran actualizar sus conocimientos profesionales acerca de la información y atención al usuario.

Para qué te prepara

La presente formación capacita al alumnado en lo que respecta al entorno de la atención al cliente, además con la realización de este curso el alumnado estará preparado para realizar las tareas oportunas de comunicación y gestión de la información.

Salidas Laborales

Atención al cliente, Comunicación, Empresas tanto públicas como privadas.

Materiales Didácticos



- Maletín porta documentos
- Manual teórico 'Información y Atención al Usuario'
- Maletín porta documentos
- Manual teórico 'Información y Atención al Usuario'
- Subcarpeta portafolios
- Dossier completo Oferta Formativa
- Carta de presentación
- Guía del alumno
- Bolígrafo

Formas de Pago

- Contrareembolso
- Tarjeta

- Transferencia
- Paypal

Otros: PayU, Sofort, Western Union, SafetyPay

Fracciona tu pago en cómodos plazos sin intereses

+ Envío Gratis.

Llama gratis al teléfono
(+34) 958 050 217 e
infórmate de los pagos a
plazos sin intereses que
hay disponibles



Financiación

Facilidades económicas y financiación 100% sin intereses.

En Educa Business ofrecemos a nuestro alumnado facilidades económicas y financieras para la realización de pago de matrículas, todo ello 100% sin intereses.

10% Beca Alumnos: Como premio a la fidelidad y confianza ofrecemos una beca a todos aquellos que hayan cursado alguna de nuestras acciones formativas en el pasado.



Metodología y Tutorización

El modelo educativo por el que apuesta Euroinnova es el **aprendizaje colaborativo** con un método de enseñanza totalmente interactivo, lo que facilita el estudio y una mejor asimilación conceptual, sumando esfuerzos, talentos y competencias.

El alumnado cuenta con un **equipo docente** especializado en todas las áreas.

Proporcionamos varios medios que acercan la comunicación alumno tutor, adaptándonos a las circunstancias de cada usuario.

Ponemos a disposición una **plataforma web** en la que se encuentra todo el contenido de la acción formativa. A través de ella, podrá estudiar y comprender el temario mediante actividades prácticas, autoevaluaciones y una evaluación final, teniendo acceso al contenido las 24 horas del día.

Nuestro nivel de exigencia lo respalda un **acompañamiento personalizado**.



Redes Sociales

Síguenos en nuestras redes sociales y pasa a formar parte de nuestra gran **comunidad educativa**, donde podrás participar en foros de opinión, acceder a contenido de interés, compartir material didáctico e interactuar con otros/as alumnos/as, ex alumnos/as y profesores/as. Además, te enterarás antes que nadie de todas las promociones y becas mediante nuestras publicaciones, así como también podrás contactar directamente para obtener información o resolver tus dudas.



Reinventamos la Formación Online



Más de 150 cursos Universitarios

Contamos con más de 150 cursos avalados por distintas Universidades de reconocido prestigio.



Campus 100% Online

Impartimos nuestros programas formativos mediante un campus online adaptado a cualquier tipo de dispositivo.



Amplio Catálogo

Nuestro alumnado tiene a su disposición un amplio catálogo formativo de diversas áreas de conocimiento.



Claustro Docente

Contamos con un equipo de docentes especializados/as que realizan un seguimiento personalizado durante el itinerario formativo del alumno/a.



Nuestro Aval AEC y AECA

Nos avala la Asociación Española de Calidad (AEC) estableciendo los máximos criterios de calidad en la formación y formamos parte de la Asociación Española de Contabilidad y Administración de Empresas (AECA), dedicada a la investigación de vanguardia en gestión empresarial.



Club de Alumnos/as

Servicio Gratuito que permite a nuestro alumnado formar parte de una extensa comunidad virtual que ya disfruta de múltiples ventajas: beca, descuentos y promociones en formación. En este, se puede establecer relación con alumnos/as que cursen la misma área de conocimiento, compartir opiniones, documentos, prácticas y un sinfín de intereses comunitarios.



Bolsa de Prácticas

Facilitamos la realización de prácticas de empresa, gestionando las ofertas profesionales dirigidas a nuestro alumnado. Ofrecemos la posibilidad de practicar en entidades relacionadas con la formación que se ha estado recibiendo en nuestra escuela.



Revista Digital

El alumnado puede descargar artículos sobre e-learning, publicaciones sobre formación a distancia, artículos de opinión, noticias sobre convocatorias de oposiciones, concursos públicos de la administración, ferias sobre formación, y otros recursos actualizados de interés.



Innovación y Calidad

Ofrecemos el contenido más actual y novedoso, respondiendo a la realidad empresarial y al entorno cambiante, con una alta rigurosidad académica combinada con formación práctica.

Acreditaciones y Reconocimientos



Temario

UNIDAD DIDÁCTICA 1. GESTIÓN Y TRATAMIENTO DE LA INFORMACIÓN

1. Información del cliente
 - 1.- Quejas
 - 2.- Reclamaciones
 - 3.- Cuestionarios de satisfacción
2. Archivo y registro de la información del cliente
 - 1.- Técnicas de archivo: naturaleza y finalidad del archivo
 - 2.- Elaboración de ficheros
3. Procedimiento de gestión y tratamiento de la información dentro de la empresa

UNIDAD DIDÁCTICA 2. TÉCNICAS DE COMUNICACIÓN

1. Fundamentos de la comunicación
 - 1.- Principales elementos de comunicación
 - 2.- Niveles de la comunicación
 - 3.- Distancia en las relaciones interpersonales
2. Estilos de comunicación
3. Habilidades básicas: escucha activa

UNIDAD DIDÁCTICA 3. IMPORTANCIA DE LA COMUNICACIÓN NO VERBAL

1. ¿Qué es la comunicación no verbal?
2. Componentes de la comunicación no verbal
 - 1.- Expresiones faciales
 - 2.- Postura corporal
 - 3.- La proxémica
 - 4.- La kinesia
 - 5.- El para-lenguaje

3.El lenguaje corporal

- 1.- El contexto de los comunicadores
- 2.- Indicadores no verbales del estado de ánimo

UNIDAD DIDÁCTICA 4. PROCESOS DE ATENCIÓN AL CLIENTE

1.Servicio al cliente

- 1.- Orientación al cliente
- 2.- Armonizar y reconducir a los clientes en situaciones difíciles

2.Bases de datos para el tratamiento de la información en el departamento de atención al cliente/consumidor/usuario

- 1.- Estructura y funciones de una base de datos
- 2.- Tipos de bases de datos
- 3.- Bases de datos documentales
- 4.- Utilización de bases de datos: búsqueda y recuperación de archivos y registros

3.Normativa de protección de bases de datos de clientes

- 1.- Procedimientos de protección de datos

4.Negociación

5.Relaciones en los grupos sociales

UNIDAD DIDÁCTICA 5.CONDUCTAS ORIGINADAS CUANDO NO SE PRODUCE LA COMUNICACIÓN

1.Dificultades en la comunicación

2.Barreras y dificultades en la comunicación interpersonal presencial

3.Soluciones

- 1.- Comunicaciones eficaces: feed-back, escucha empática y activa

UNIDAD DIDÁCTICA 6. RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS Y RECLAMACIONES

1.El conflicto en las relaciones de trabajo

- 1.- Características de los conflictos
- 2.- Tipos de conflictos: grupal, individual, normativo económico, pacífico, violento, positivo, negativo

2.Tratamiento de los conflictos

- 1.- Identificación del conflicto
- 2.- Causas y consecuencias de los conflictos
- 3.- Conflictos relacionados con la tarea
- 4.- Conflictos relacionados con las relaciones interpersonales
- 5.- Comportamientos y señales básicas

3.Pautas de actuación personal como forma de solución: el diálogo

- 1.- El diálogo

4.El conflicto como oportunidad de cambio

UNIDAD DIDÁCTICA 7. CALIDAD EN LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO

1.Introducción al concepto de Calidad

- 1.- El Papel de la Calidad en las Organizaciones

2.Costes de Calidad

3. Beneficios de un Sistema de Gestión de Calidad

4. La dirección y la Gestión de la Calidad

UNIDAD DIDÁCTICA 8. ASPECTOS LEGALES EN RELACIÓN CON LA ATENCIÓN AL USUARIO

1. Procesos de calidad en la empresa

2. Normativa de protección al consumidor

1.- Derechos de los consumidores: responsabilidad de intermediarios y distribuidores

2.- Documentación y pruebas