

Master En Técnicas De Ventas + Master En Atención Al Cliente



ÍNDICE

1 | Somos Educa Business School

2 | Rankings

3 | Alianzas y acreditaciones

4 | By EDUCA EDTECH Group

5 | Metodología LXP

6 | Razones por las que elegir Educa Business School

7 | Programa Formativo

8 | Temario

9 | Contacto

SOMOS EDUCA BUSINESS SCHOOL

EDUCA Business School es una institución de formación online especializada en negocios. Como miembro de la Comisión Internacional de Educación a Distancia y con el prestigioso Certificado de Calidad AENOR (normativa ISO 9001) nuestra institución se distingue por su compromiso con la excelencia educativa.

Nuestra **oferta formativa**, además de **satisfacer las demandas del mercado laboral** actual, puede bonificarse como formación continua para el personal trabajador, así como ser homologados en Oposiciones dentro de la Administración Pública. Las titulaciones de EDUCA Business School se pueden certificar con la Apostilla de La Haya dotándolos de validez internacional en más de 160 países.

Más de

18

años de
experiencia

Más de

300k

estudiantes
formados

Hasta un

98%

tasa
empleabilidad

Hasta un

100%

de financiación

Hasta un

50%

de los estudiantes
repite

Hasta un

25%

de estudiantes
internacionales

RANKINGS DE EDUCA BUSINESS SCHOOL

Educa Business School se engloba en el conjunto de EDUCA EDTECH Group, que ha sido reconocido por su trabajo en el campo de la formación online.

Todas las entidades bajo el sello EDUCA EDTECH comparten la misión de democratizar el acceso a la educación y apuestan por la transferencia de conocimiento, por el desarrollo tecnológico y por la investigación. Gracias a ello ha conseguido el reconocimiento de diferentes rankings a nivel nacional e internacional.



ALIANZAS Y ACREDITACIONES



FONDO
SOCIAL
EUROPEO



BY EDUCA EDTECH

Educa Business School es una marca avalada por **EDUCA EDTECH Group**, que está compuesto por un conjunto de experimentadas y reconocidas instituciones educativas de formación online. Todas las entidades que lo forman comparten la misión de democratizar el acceso a la educación y apuestan por la transferencia de conocimiento, por el desarrollo tecnológico y por la investigación.



ONLINE EDUCATION



METODOLOGÍA LXP

La metodología **EDUCA LXP** permite una experiencia mejorada de aprendizaje integrando la AI en los procesos de e-learning, a través de modelos predictivos altamente personalizados, derivados del estudio de necesidades detectadas en la interacción del alumnado con sus entornos virtuales.

EDUCA LXP es fruto de la **Transferencia de Resultados de Investigación** de varios proyectos multidisciplinares de I+D+i, con participación de distintas Universidades Internacionales que apuestan por la transferencia de conocimientos, desarrollo tecnológico e investigación.



1. Flexibilidad

Aprendizaje 100% online y flexible, que permite al alumnado estudiar donde, cuando y como quiera.



2. Accesibilidad

Cercanía y comprensión. Democratizando el acceso a la educación trabajando para que todas las personas tengan la oportunidad de seguir formándose.



3. Personalización

Itinerarios formativos individualizados y adaptados a las necesidades de cada estudiante.



4. Acompañamiento / Seguimiento docente

Orientación académica por parte de un equipo docente especialista en su área de conocimiento, que aboga por la calidad educativa adaptando los procesos a las necesidades del mercado laboral.



5. Innovación

Desarrollos tecnológicos en permanente evolución impulsados por la AI mediante Learning Experience Platform.



6. Excelencia educativa

Enfoque didáctico orientado al trabajo por competencias, que favorece un aprendizaje práctico y significativo, garantizando el desarrollo profesional.

RAZONES POR LAS QUE ELEGIR EDUCA BUSINESS SCHOOL

1. FORMACIÓN ONLINE ESPECIALIZADA

Nuestros alumnos acceden a un modelo pedagógico innovador **de más de 20 años de experiencia educativa con Calidad Europea.**



2. METODOLOGÍA DE EDUCACIÓN FLEXIBLE

Con nuestra metodología estudiarán **100% online** y nuestros alumnos/as tendrán acceso los 365 días del año a la plataforma educativa.



3. CAMPUS VIRTUAL DE ÚLTIMA TECNOLOGÍA



Contamos con una **plataforma avanzada** con material adaptado a la realidad empresarial, que fomenta la participación, interacción y comunicación con alumnos de distintos países.

4. DOCENTES DE PRIMER NIVEL

Nuestros docentes están acreditados y formados en **Universidades de alto prestigio en Europa**, todos en activo y con una amplia experiencia profesional.



5. TUTORÍA PERMANENTE



Contamos con un **Centro de Atención al Estudiante CAE**, que brinda atención personalizada y acompañamiento durante todo el proceso formativo.

6. DOBLE MATRICULACIÓN

Algunas de nuestras acciones formativas cuentan con la llamada **Doble matriculación**, que te permite obtener dos formaciones, ya sean de masters o curso, al precio de una.



atención al cliente este es su momento, con el master en Técnicas de Venta y Atención al Cliente podrá adquirir los conocimientos esenciales para desarrollar esta función de la mejor manera posible. A la hora de tratar con clientes la relación entre el vendedor y el cliente resulta trascendental, de una buena relación y del entendimiento entre ambos se puede llegar a una situación óptima, es decir, al cumplimiento de los objetivos de ambas partes. Este Master en Atención Al Cliente le ofrece una formación especializada en al materia. Este Master en Atención al Cliente: Calidad en el Servicio le ofrece una formación especializada en la materia. En el ámbito del comercio y marketing, es necesario conocer los diferentes campos de la atención al cliente, consumidor o usuario, dentro del área profesional de la compraventa. Así, con en Atención al Cliente: Calidad en el Servicio se pretende aportar los conocimientos necesarios para la gestión de la atención al cliente/consumidor/usuario y las técnicas de información y atención al cliente/consumidor/usuario.

Objetivos

- Adquirir la capacidad necesaria para el correcto uso de las estrategias del servicio para dar a conocer las distintas técnicas para medir la satisfacción del cliente y diagnosticar los errores cometidos.
- Aprender a implantar en el trabajo diario un programa de calidad en el servicio, para preparar a los trabajadores en la utilización del teléfono como instrumento de atención e información al público.
- Aprender la importancia de la comunicación en el servicio de cara a la satisfacción del cliente y de los trabajadores que prestan el servicio, de manera que se distingan y conozcan las normas de calidad.
- Adquirir los conocimientos, habilidades y competencias que el mercado laboral actual exige a los especialistas en calidad en el servicio y atención al cliente, para desarrollar su carrera profesional en el sector, por medio del aprendizaje de las principales técnicas encaminadas a la satisfacción del consumidor.
- Analizar las características de una empresa/organización para transmitir la imagen más adecuada.
- Aplicar los procedimientos adecuados para la obtención de información necesaria en la gestión de control de calidad del servicio prestado por una empresa/organización.
- Aplicar técnicas de comunicación en situaciones de atención/asesoramiento al cliente.
- Aplicar técnicas de organización de la información, tanto manuales como informáticas.
- Manejar como usuario aplicaciones informáticas de control y seguimiento de clientes o base de datos y aplicar procedimientos que garanticen la integridad, seguridad, disponibilidad y confidencialidad de la información almacenada.
- Aportar al alumno de un modo rápido y sencillo las aptitudes propias de un buen vendedor: detectar las motivaciones de compra del cliente y persuadirle de que el producto que le ofrece satisfará sus aspiraciones.
- Estudiar la psicología del consumidor y la del propio vendedor.
- Desarrollar (o afianzar) ciertos conocimientos relacionados con ventas y mercado.
- Mejorar el servicio y atención al cliente.
- Efectuar los procesos de recogida, canalización y/o resolución de reclamaciones, y seguimiento de clientes en los servicios postventa.
- Producir mensajes orales en situaciones de relación con un cliente para satisfacer sus necesidades.

- Redactar y cumplimentar documentación comercial básica utilizando las herramientas de interpretación, manuales e informáticas, y fuentes de información adecuadas.
- Tener conocimiento de la importancia del proceso de comunicación con el objetivo de la atención al cliente.
- Conocer y saber utilizar todos los elementos que intervienen en el proceso de comunicación.
- Poder controlar las quejas y reclamaciones que puedan surgir en base a los servicios o productos ofrecidos por una empresa o compañía.
- Conocer las diferentes funciones que desarrolla el departamento de ventas respecto a las promociones.

Para qué te prepara

Este Master en Técnicas de Ventas está dirigido a todos aquellos profesionales de esta rama profesional. Además el máster en Técnicas de Venta y Atención al Cliente está dirigido a profesionales relacionados con la comercialización. Empresarios, economistas, dependientes, comerciantes,... a todo tipo de vendedores de cualquier ámbito. Consumidores que muestren su especial interés en conocer cómo pueden influir en sus decisiones para la realización de una compra.

A quién va dirigido

Este Master en Técnicas de Ventas le prepara para conseguir una titulación profesional. Este Master en Técnicas de Venta y Atención al Cliente le prepara para adquirir unos conocimientos específicos dentro del área desarrollando en el alumno unas capacidades para desenvolverse profesionalmente en el sector y llegando a especializarse en ventas y atención al cliente. Este Master en Atención Al Cliente le prepara para conseguir una titulación profesional. Este Master en Atención al Cliente: Calidad en el Servicio le prepara para gestionar y ejecutar los planes de atención al cliente/consumidor/usuario de bienes y servicios, de acuerdo con la normativa y legislación vigente en materia de consumo, los procedimientos establecidos y las especificaciones recibidas.

Salidas laborales

Comercial / Atención al cliente / Jefe de ventas. Calidad

TEMARIO

1. CURSO 1: MASTER EN TÉCNICAS DE VENTAS

PARTE 1. TÉCNICAS DE VENTA Y ADMINISTRACIÓN COMERCIAL

UNIDAD DIDÁCTICA 1. TEORÍAS DE LA VENTA. EL VENDEDOR

1. Introducción
2. Teorías de la venta
3. ¿Quién es el/la vendedor/a?
4. Clases de vendedores/as
5. Actividades del vendedor/a
6. Características del buen vendedor/a
7. Los conocimientos del vendedor/a
8. La persona con capacidad de persuasión

UNIDAD DIDÁCTICA 2. EL SERVICIO, ASISTENCIA Y SATISFACCIÓN DEL CLIENTE/A

1. Introducción
2. La satisfacción del cliente/a
3. Formas de hacer el seguimiento
4. El servicio postventa
5. Asistencia al cliente/a
6. Información y formación al cliente/a
7. Tratamiento de las Reclamaciones
8. Cómo conseguir la satisfacción del cliente/a
9. Tratamiento de dudas y objeciones
10. Reclamaciones
11. Cara a cara o por teléfono

UNIDAD DIDÁCTICA 3. TIPOS DE VENTAS. LA PLATAFORMA COMERCIAL Y PLAN DE ACCIÓN

1. Venta directa
2. Venta a distancia
3. Venta multinivel
4. Venta personal
5. Otros tipos de venta
6. La plataforma comercial
7. El/la cliente/a actual
8. El/la cliente/a potencial
9. La entrevista de ventas. Plan de acción
10. Prospección
11. Cómo debe reaccionar el vendedor/a ante las objeciones
12. Seis fórmulas para cerrar
13. La Despedida
14. Venta a grupos

15. Venta por Internet

UNIDAD DIDÁCTICA 4. EL PROCESO DE DECISIÓN E INFLUENCIAS DE COMPRA EN EL MERCADO

1. Introducción
2. Reconocimiento del Problema
3. Tipos de decisiones
4. Búsqueda de información
5. La elección del establecimiento
6. La elección de la marca
7. Compras racionales e irracionales
8. Las compras impulsivas
9. Evaluación de la postcompra
10. Influencias del proceso de compra
11. Variables que influyen en el proceso de compra
12. La segmentación del mercado
13. Criterios de segmentación
14. Tipología humana
15. Información personal previa que se pide obtener de los/as clientes/as
16. Tipologías de los/as clientes/as
17. Clasificación sobre tipos de clientes/as
18. Motivaciones psicológicas del consumidor/a
19. Necesidades fisiológicas
20. Necesidades de seguridad
21. Necesidades sociales
22. Necesidades de reconocimiento/estima
23. Necesidades de autoesperación/auto realización
24. La teoría de los factores, de herzberg

UNIDAD DIDÁCTICA 5. COMUNICACIÓN ORAL, EXPRESIÓN ESCRITA Y ESCUCHA EN LA VENTA

1. Introducción
2. Defectos frecuentes por parte del/la que habla
3. Defectos frecuentes por parte del/la oyente
4. Leyes de la Comunicación
5. Principios de la Comunicación
6. El proceso de comunicación
7. Mensajes que facilitan el diálogo
8. La retroalimentación
9. Ruidos y barreras en la comunicación
10. Cómo superar las barreras en la comunicación
11. La expresión oral en la venta
12. Cómo llevar a cabo la expresión oral en la venta
13. La expresión escrita en la venta
14. Las veinte sugerencias para la comunicación escrita
15. La escucha en la venta
16. Como mejorar la capacidad de escuchar
17. Tipos de Preguntas
18. La comunicación no verbal

19. Emitiendo señales, creando impresiones
20. Los principales componentes no verbales
21. La asertividad
22. Tipología de personas

UNIDAD DIDÁCTICA 6. CENTROS COMERCIALES

1. Centros comerciales
2. Competencia con otras tiendas del centro comercial
3. Campañas comerciales
4. Comisiones de vendedores
5. Horarios de centros comerciales y festivos
6. Jefes de sección

PARTE 2. PSICOLOGÍA Y TÉCNICAS DE VENTA

UNIDAD DIDÁCTICA 1. EL MERCADO

1. Concepto de mercado
2. Definiciones y conceptos relacionados
3. División del mercado

UNIDAD DIDÁCTICA 2. FASES DEL MERCADO

1. Ciclo de vida del producto
2. El precio del producto
3. Ley de oferta y demanda
4. El precio y al elasticidad de la demanda
5. Comercialización y mercado
6. La marca

UNIDAD DIDÁCTICA 3. ESTUDIOS DE MERCADO Y SUS TIPOS

1. Estudios de mercado
2. Ámbitos de aplicación del estudio de mercados
3. Tipos de diseño de la investigación de los mercados
4. Segmentación de los mercados
5. Tipos de mercado
6. Posicionamiento

UNIDAD DIDÁCTICA 4. EL CONSUMIDOR

1. El consumidor y sus necesidades
2. La psicología; mercado
3. La psicología; consumidor
4. Necesidades
5. Motivaciones
6. Tipos de consumidores
7. Análisis del comportamiento del consumidor
8. Factores de influencia en la conducta del consumidor

9. Modelos del comportamiento del consumidor

UNIDAD DIDÁCTICA 5. SERVICIO/ASISTENCIA AL CLIENTE

1. Servicio al cliente
2. Asistencia al cliente
3. Información y formación del cliente
4. Satisfacción del cliente
5. Formas de hacer el seguimiento
6. Derechos del cliente-consumidor
7. Tratamiento de reclamaciones
8. Tratamiento de dudas y objeciones

UNIDAD DIDÁCTICA 6. EL PROCESO DE COMPRA

1. Proceso de decisión del comprador
2. Roles en el proceso de compra
3. Complejidad en el proceso de compra
4. Tipos de compra
5. Variables que influyen en el proceso de compra

UNIDAD DIDÁCTICA 7. EL PUNTO DE VENTA

1. Merchandising
2. Condiciones ambientales
3. Captación de clientes
4. Diseño interior
5. Situación de las secciones
6. Zonas y puntos de venta fríos y calientes
7. Animación

UNIDAD DIDÁCTICA 8. VENTAS

1. Introducción
2. Teoría de las ventas
3. Tipos de ventas
4. Técnicas de ventas

UNIDAD DIDÁCTICA 9. EL VENDEDOR. PSICOLOGÍA APLICADA

1. El vendedor
2. Tipos de vendedores
3. Características del buen vendedor
4. Cómo tener éxito en las ventas
5. Actividades del vendedor
6. Nociones de psicología aplicada a la venta
7. Consejos prácticos para mejorar la comunicación
8. Actitud y comunicación no verbal

UNIDAD DIDÁCTICA 10. MOTIVACIONES PROFESIONALES

1. La motivación
2. Técnicas de motivación
3. Satisfacción en el trabajo
4. Remuneración comercial

UNIDAD DIDÁCTICA 11. MEDIOS DE COMUNICACIÓN. ELEMENTOS DE LA COMUNICACIÓN COMERCIAL

1. Proceso de comunicación
2. Elementos de la comunicación comercial
3. Estructura del mensaje
4. Fuentes de información
5. Estrategias para mejorar la comunicación
6. Comunicación dentro de la empresa

UNIDAD DIDÁCTICA 12. HABILIDADES SOCIALES Y PROTOCOLO COMERCIAL

1. ¿Qué son las habilidades sociales?
2. Escucha activa
3. Lenguaje corporal

UNIDAD DIDÁCTICA 13. EVALUACIÓN DE SÍ MISMO. TÉCNICAS DE LA PERSONALIDAD

1. Inteligencias múltiples
2. Técnicas de afirmación de la personalidad; la autoestima
3. Técnicas de afirmación de la personalidad; el autorrespeto
4. Técnicas de afirmación de la personalidad; la asertividad

UNIDAD DIDÁCTICA 14. INTELIGENCIA EMOCIONAL APLICADA A LAS TÉCNICAS DE VENTA

1. Introducción
2. Cociente Intelectual e Inteligencia Emocional
3. El lenguaje emocional
4. Habilidades de la Inteligencia Emocional
5. Aplicación de la Inteligencia Emocional a la vida y éxito laboral
6. Establecer objetivos adecuados
7. Ventajas del uso de la Inteligencia Emocional en la empresa

UNIDAD DIDÁCTICA 15. LA VENTA Y SU DESARROLLO. INFORMACIÓN E INVESTIGACIÓN SOBRE EL CLIENTE

1. Metodología que debe seguir el vendedor
2. Ejemplo de una preparación en la información e investigación

UNIDAD DIDÁCTICA 16. LA VENTA Y SU DESARROLLO. EL CONTACTO

1. Presentación
2. Cómo captar la atención
3. Argumentación
4. Contra objeciones

5. Demostración
6. Negociación

UNIDAD DIDÁCTICA 17. LA NEGOCIACIÓN

1. Concepto de negociación
2. Bases fundamentales de los procesos de negociación
3. Tipos de negociadores
4. Las conductas de los buenos negociadores
5. Fases de la negociación
6. Estrategias de negociación
7. Tácticas de negociación
8. Cuestiones prácticas de negociación

UNIDAD DIDÁCTICA 18. EL CIERRE DE LA VENTA. LA POSTVENTA

1. Estrategias para cerrar la venta
2. Tipos de clientes; cómo tratarlos
3. Técnicas y tipos de cierre
4. Cómo ofrecer un excelente servicio postventa

PARTE 3. ATENCIÓN AL CLIENTE EN EL PROCESO COMERCIAL

UNIDAD DIDÁCTICA 1. ATENCIÓN AL CLIENTE EN LAS OPERACIONES DE COMPRAVENTA.

1. El departamento comercial.
2. Procedimiento de comunicación comercial.
3. Identificación del perfil psicológico de los distintos clientes.
4. Relación con el cliente a través de distintos canales.
5. Criterios de calidad en la atención al cliente: satisfacción del cliente.
6. Aplicación de la confidencialidad en la atención al cliente.

UNIDAD DIDÁCTICA 2. COMUNICACIÓN DE INFORMACIÓN COMERCIAL EN LOS PROCESOS DE COMPRAVENTA.

1. El proceso de compraventa como comunicación.
2. La venta telefónica.

UNIDAD DIDÁCTICA 3. ADAPTACIÓN DE LA COMUNICACIÓN COMERCIAL AL TELEMARKETING.

1. Aspectos básicos del telemarketing.
2. La operativa general del teleoperador.
3. Técnicas de venta.
4. Cierre de la venta.

UNIDAD DIDÁCTICA 4. TRAMITACIÓN EN LOS SERVICIOS DE POSTVENTA.

1. Seguimiento comercial: concepto.
2. Fidelización de la clientela.
3. Identificación de quejas y reclamaciones.

4. Procedimiento de reclamaciones y quejas.
5. Valoración de los parámetros de calidad del servicio y su importancia o consecuencias de su no existencia.
6. Aplicación de la confidencialidad a la atención prestada en los servicios de postventa.

PARTE 4. ATENCIÓN TELEFÓNICA

UNIDAD DIDÁCTICA 1. SERVICIO/ASISTENCIA AL CLIENTE

1. Servicio al cliente
2. La calidad del servicio al cliente
3. Asistencia al cliente
4. Indicaciones de la asistencia al cliente

UNIDAD DIDÁCTICA 2. CALIDAD PERCIBIDA Y SATISFACCIÓN DEL CLIENTE

1. Introducción
2. Herramientas de medida de la calidad percibida (satisfacción del cliente)
3. Calidad percibida por el consumidor
4. Calidad del servicio
5. ¿Por qué medir la calidad percibida?
6. ¿Por qué resulta difícil medir la calidad percibida?
7. Herramientas para medir la satisfacción del cliente

UNIDAD DIDÁCTICA 3. EL CLIENTE

1. El cliente
2. Comportamiento del cliente
3. Necesidades del cliente
4. Tipos de clientes
5. Análisis del comportamiento del cliente
6. Factores de influencia en la conducta del cliente
7. Modelos del comportamiento del cliente

UNIDAD DIDÁCTICA 4. TELEFONISTA Y SU FORMACIÓN

1. Descripción y funciones de la ocupación de Telefonista
2. Entorno de Trabajo
3. Competencias de perfil profesional
4. Formación necesaria

UNIDAD DIDÁCTICA 5. TELEFONISTA COMO VENDEDOR

1. El vendedor
2. Tipos de vendedores
3. Características del buen vendedor
4. Tipos de ventas
5. Cómo tener éxito en las ventas
6. Actividades del vendedor
7. Nociones de psicología aplicada a la venta

UNIDAD DIDÁCTICA 6. HABILIDADES INTERPERSONALES DE LA TELEFONISTA

1. Introducción
2. La comunicación y sus elementos
3. Barreras de la comunicación
4. La escucha activa
5. La asertividad
6. Empatía
7. La inteligencia emocional

UNIDAD DIDÁCTICA 7. FORMALIDADES DE ACTUACIÓN DEL TELEFONISTA

1. Introducción
2. Comunicación telefónica
3. Fases de la comunicación
4. Técnicas específicas
5. Actitudes
6. Expresiones y vocabulario

UNIDAD DIDÁCTICA 8. LA NEGOCIACIÓN

1. Concepto de negociación
2. Estilos de negociación
3. Los caminos de la negociación
4. Fases de la negociación

UNIDAD DIDÁCTICA 9. TÉCNICAS DE NEGOCIACIÓN

1. Estrategias de negociación
2. Tácticas de negociación
3. Cuestiones prácticas

UNIDAD DIDÁCTICA 10. EL TELÉFONO

1. Definición de teléfono
2. ¿Quién fue su inventor?
3. Evolución del teléfono y su utilización
4. Tipos de teléfono
5. Componentes del teléfono
6. Red telefónica
7. Centrales telefónicas
8. El teléfono, un medio de comunicación
9. Los Call Centers

UNIDAD DIDÁCTICA 11. TELEMARKETING

1. Introducción
2. El telemarketing
3. Fases del telemarketing

PARTE 5. INGLÉS PROFESIONAL PARA ACTIVIDADES COMERCIALES

UNIDAD DIDÁCTICA 1. ATENCIÓN AL CLIENTE/CONSUMIDOR EN INGLÉS.

1. Terminología específica en las relaciones comerciales con clientes.
2. Usos y estructuras habituales en la atención al cliente/consumidor:
3. Diferenciación de estilos formal e informal en la comunicación comercial oral y escrita.
4. Tratamiento de reclamaciones o quejas de los clientes/consumidores:
5. Simulación de situaciones de atención al cliente y resolución de reclamaciones con fluidez y naturalidad.

UNIDAD DIDÁCTICA 2. APLICACIÓN DE TÉCNICAS DE VENTA EN INGLÉS.

1. Presentación de productos/servicios:
2. Pautas y convenciones habituales para la detección de necesidades de los clientes/consumidores.
3. Fórmulas para la expresión y comparación de condiciones de venta:
4. Fórmulas para el tratamiento de objeciones del cliente/consumidor.
5. Estructuras sintácticas y usos habituales en la venta telefónica:
6. Simulación de situaciones comerciales habituales con clientes: presentación de productos/servicios, entre otros.

UNIDAD DIDÁCTICA 3. COMUNICACIÓN COMERCIAL ESCRITA EN INGLÉS.

1. Estructura y terminología habitual en la documentación comercial básica:
2. Cumplimentación de documentación comercial básica en inglés:
3. Redacción de correspondencia comercial:
4. Estructura y fórmulas habituales en la elaboración de documentos de comunicación interna en la empresa en inglés.
5. Elaboración de informes y presentaciones comerciales en inglés.
6. Estructuras sintácticas utilizadas habitualmente en el comercio electrónico para incentivar la venta.
7. Abreviaturas y usos habituales en la comunicación escrita con diferentes soportes

PARTE 6. MERCHANDISING Y ANIMACIÓN EN EL PUNTO DE VENTA

UNIDAD DIDÁCTICA 1. EL MERCADO

1. Concepto de mercado
2. Definiciones y conceptos relacionados
3. División del mercado

UNIDAD DIDÁCTICA 2. EL CONSUMIDOR

1. El consumidor y sus necesidades
2. La psicología del mercado
3. La psicología del consumidor
4. Necesidades
5. Motivaciones
6. Tipos de consumidores

7. Análisis del comportamiento del consumidor
8. Factores de influencia en la conducta del consumidor
9. Modelos del comportamiento del consumidor

UNIDAD DIDÁCTICA 3. SERVICIO/ASISTENCIA AL CLIENTE

1. Servicio al cliente
2. Asistencia al cliente
3. Información y formación del cliente
4. Satisfacción del cliente
5. Formas de hacer el seguimiento
6. Derechos del cliente-consumidor
7. Tratamiento de reclamaciones
8. Tratamiento de dudas y objeciones

UNIDAD DIDÁCTICA 4. EL PROCESO DE COMPRA

1. Proceso de decisión del comprador
2. Roles en el proceso de compra
3. Complejidad en el proceso de compra
4. Tipos de compra
5. Variables que influyen en el proceso de compra

UNIDAD DIDÁCTICA 5. VENTAS

1. Introducción
2. Teorías de las ventas
3. Tipos de ventas
4. Técnicas de ventas

UNIDAD DIDÁCTICA 6. EL VENDEDOR. PSICOLOGÍA APLICADA

1. El vendedor
2. Tipos de vendedores
3. Características del buen vendedor
4. Cómo tener éxito en las ventas
5. Actividades del vendedor
6. Nociones de psicología aplicada a la venta
7. Consejos prácticos para mejorar la comunicación
8. Actitud y comunicación no verbal

UNIDAD DIDÁCTICA 7. ANIMACIÓN EN EL PUNTO DE VENTA.

1. Merchandising
2. Condiciones ambientales
3. Captación de clientes
4. Diseño interior
5. Situación de las secciones
6. Animación
7. Mobiliario

8. La Circulación de los Clientes
9. Distribución de las secciones
10. La cartelería y señalización

UNIDAD DIDÁCTICA 8. EXTERIOR DEL PUNTO DE VENTA

1. Introducción
2. La identidad, logo y rótulo
3. Entrada al establecimiento
4. Acciones para tener un comercio actual
5. ¿Dónde establezco el punto de venta?
6. ¿Por qué es importante la imagen exterior de mi punto de venta?
7. El escaparate

UNIDAD DIDÁCTICA 9. EL LINEAL

1. Optimización de líneas
2. Reparto del lineal
3. La implantación del lineal
4. Los diferentes niveles del lineal
5. Presentación de los productos del lineal

UNIDAD DIDÁCTICA 10. ASPECTOS GENERALES SOBRE MERCHANDISING

1. Concepto de merchandising
2. Tipos de merchandising
3. Análisis de la promoción en el punto de venta
4. Objetivos del merchandising promocional
5. Tipos de promociones en el punto de venta
6. Tipos de periodos para promocionar el establecimiento
7. Actitudes para un buen funcionamiento de su negocio

UNIDAD DIDÁCTICA 11. PUBLICIDAD EN EL LUGAR DE VENTA (PLV)

1. ¿Cómo gestionar eficazmente el área expositiva?
2. La publicidad en el lugar de venta (PLV)
3. Objetivos de la publicidad
4. Elementos de venta visual
5. Medios Publicitarios

PARTE 7. TÉCNICAS DE VENTA PARA ATENCIÓN AL CLIENTE

UNIDAD DIDÁCTICA 1. GESTIÓN DE LA VENTA PROFESIONAL

1. El vendedor profesional
 1. - Tipos de vendedor: visitador, agente comercial, vendedor técnico, dependiente u otros
 2. - Tipos de vendedor en el plano jurídico: agentes, representantes y distribuidores
 3. - Perfil: habilidades, aptitudes y actitudes personales
 4. - Formación de base y perfeccionamiento del vendedor
 5. - Autoevaluación, control y personalidad. Desarrollo personal y autoestima

6. - Carrera profesional e incentivos profesionales
2. Organización del trabajo del vendedor profesional
 1. - Planificación del trabajo: la agenda comercial
 2. - Gestión de tiempos y rutas: anual, mensual y semanal
 3. - La visita comercial. La venta fría
 4. - Argumentario de ventas: concepto y estructura
 5. - Prospección y captación de clientes y tratamiento de la información comercial derivada
3. Manejo de las herramientas de gestión de tareas y planificación de visitas

UNIDAD DIDÁCTICA 2. DOCUMENTACIÓN PROPIA DE LA VENTA DE PRODUCTOS Y SERVICIOS

1. Documentos comerciales
 1. - Documentación de los clientes: fichas y documentos con información del cliente en general
 2. - Documentación de los productos y servicios: catálogos, folletos publicitarios u otros
 3. - Documentos de pago: cheques, pagares, transferencias y letras
2. Documentos propios de la compraventa
 1. - Orden de pedido
 2. - Factura
 3. - Recibo
 4. - Justificantes de pago
3. Normativa y usos habituales en la elaboración de la documentación comercial
4. Elaboración de la documentación
 1. - Orden y archivo de la documentación comercial

UNIDAD DIDÁCTICA 3. CÁLCULO Y APLICACIONES PROPIAS DE LA VENTA

1. Operativa básica de cálculo aplicado a la venta
 1. - Sumas, restas, multiplicaciones y divisiones
 2. - Tasas, porcentajes
2. Cálculo de PVP (Precio de venta al público)
 1. - Concepto
 2. - Precio mínimo de venta
 3. - Precio competitivo
3. Estimación de costes de la actividad comercial
 1. - Costes de fabricación y costes comerciales
 2. - Costes de visitas y contacto
 3. - Promociones comerciales y animación: coste y rentabilidad
4. Fiscalidad
 1. - IVA
 2. - Impuestos especiales
5. Cálculo de descuentos y recargos comerciales
6. Cálculo de rentabilidad y margen comercial
7. Cálculo de comisiones comerciales
8. Cálculo de cuotas y pagos aplazados: intereses
9. Aplicaciones de control y seguimiento de pedidos, facturación y cuentas de clientes
 1. - Control y seguimiento de costes márgenes y precios
10. Herramientas e instrumentos para el cálculo aplicados a la venta

1. - Funciones de cálculo del TPV (Terminal Punto de venta)
2. - Hojas de cálculo y aplicaciones informáticas de gestión de la información comercial
3. - Utilización de otras aplicaciones para la venta

UNIDAD DIDÁCTICA 4. PROCESO DE VENTA

1. Tipos de venta
 1. - La venta presencial y no presencial: similitudes y diferencias
 2. - La venta fría
 3. - La venta en establecimientos
 4. - La venta sin establecimiento
 5. - La venta no presencial: venta telefónica, Internet, catálogo, televenta otras
2. Fases del proceso de venta
 1. - Aproximación al cliente, desarrollo y cierre de la venta
 2. - Fases de la venta no presencial. Diferencias y similitudes con la venta presencial
3. Preparación de la venta
 1. - Conocimiento del producto
 2. - Conocimiento del cliente
4. Aproximación al cliente
 1. - Detección de necesidades del consumidor
 2. - Hábitos y comportamiento del consumidor: variables internas y externas que influyen en el consumidor
 3. - El proceso de decisión de compra
 4. - Comportamiento del vendedor y consumidor en el punto de venta: perfiles y motivaciones
 5. - Observación y clasificación del cliente
5. Análisis del producto/servicio
 1. - Tipos de productos según el punto de venta y establecimiento
 2. - Atributos y características de productos y servicios: características técnicas, comerciales y psicológicas
 3. - Características del producto según el CVP (Ciclo de vida de producto)
 4. - Formas de presentación: envases y empaquetado
 5. - Condiciones de utilización
 6. - Precio. Comparaciones
 7. - Marca
 8. - Publicidad

UNIDAD DIDÁCTICA 5. APLICACIÓN DE TÉCNICAS DE VENTA

1. Presentación y demostración del producto/servicio
 1. - Concepto
 2. - Tipos de presentación de productos
 3. - Diferencias entre productos y servicios
2. Demostraciones ante un gran número de clientes
 1. - Diferencias entre presentaciones a un pequeño y gran número de interlocutores
 2. - Criterios a considerar en el diseño de las presentaciones
 3. - Aplicaciones de presentación
3. Argumentación comercial
4. Técnicas para la refutación de objeciones

5. Técnicas de persuasión a la compra
6. Ventas cruzadas
 1. - Ventas adicionales
 2. - Ventas sustitutivas
7. Técnicas de comunicación aplicadas a la venta
 1. - Aptitudes del comunicador efectivo: asertividad, persuasión, empatía e inteligencia emocional
 2. - Barreras y dificultades de la comunicación comercial presencial
 3. - La comunicación no verbal: la transmisión de información a través del comportamiento y el cuerpo
 4. - Técnicas para la comunicación no verbal a través del cuerpo: manos, mirada, posición, espacio entre interlocutores u otros
8. Técnicas de comunicación no presenciales
 1. - Recursos y medios de comunicación no presencial
 2. - Barreras en la comunicación no presencial

UNIDAD DIDÁCTICA 6. TÉCNICAS DE COMUNICACIÓN A CLIENTES

1. Elementos de la comunicación
2. Dificultades de la comunicación
3. Estructura del mensaje
4. Niveles de la comunicación comercial
 1. - Comunicación vertical
 2. - Comunicación horizontal
 3. - Comunicación no verbal
 4. - Comunicación verbal
5. Estrategias para mejorar la comunicación
6. La comunicación comercial y publicitaria
 1. - La función de la comunicación en el marketing
 2. - Objetivos de la comunicación comercial
 3. - Instrumentos de la comunicación comercial

UNIDAD DIDÁCTICA 7. SEGUIMIENTO Y FIDELIZACIÓN DE CLIENTES

1. La confianza y las relaciones comerciales
 1. - Fidelización de clientes. Concepto y ventajas
 2. - Relaciones con el cliente y calidad del servicio: clientes prescriptores
 3. - Servicios post-venta
2. Estrategias de fidelización
 1. - Marketing relacional
 2. - Tarjetas de puntos
 3. - Promociones
3. Externalización de las relaciones con clientes: telemarketing
4. Aplicaciones de gestión de relaciones con el cliente (CRM)

UNIDAD DIDÁCTICA 8. RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS Y RECLAMACIONES

1. Conflictos y reclamaciones en la venta
 1. - Normativa de protección al consumidor

2. - Derechos de los consumidores: responsabilidad de intermediarios y distribuidores
 3. - Las hojas de reclamaciones: elementos y cumplimentación
 4. - Tramitación: procedimiento y consecuencias de las reclamaciones
2. Resolución de reclamaciones
 1. - Respuestas y usos habituales en el sector comercial
 2. - Resolución extrajudicial de reclamaciones: Ventajas y procedimiento
 3. - Juntas arbitrales de consumo
3. CURSO 2: MASTER EN ATENCIÓN AL CLIENTE

PARTE 1. GESTIÓN DE LA ATENCIÓN AL CLIENTE / CONSUMIDOR / USUARIO

UNIDAD DIDÁCTICA 1. PROCESOS DE ATENCIÓN AL CLIENTE/CONSUMIDOR

1. Concepto y características de la función de atención al cliente:
 1. - Empresas fabricantes
 2. - Empresas distribuidoras
 3. - Empresas de relaciones con clientes y servicios de atención al cliente
 4. - El defensor del cliente: pautas y tendencias
2. Dependencia funcional del departamento de atención al cliente:
 1. - Organización funcional de las empresas: Organigrama
 2. - Interrelaciones del departamento de atención al cliente: comercial, financiero y de ventas
3. Factores fundamentales desarrollados en la atención al cliente:
 1. - Naturaleza
 2. - Efectos
 3. - Normativa: productos y ámbitos regulados
4. El marketing en la empresa y su relación con el departamento de atención al cliente:
 1. - Marketing relacional
 2. - Relaciones con clientes
 3. - Canales de comunicación con el cliente: tanto presenciales como no presenciales
 4. - Obtención y recogida de información del cliente
5. Variables que influyen en la atención al cliente:
 1. - Posicionamiento e imagen
 2. - Relaciones públicas
6. La información suministrada por el cliente
 1. - Análisis comparativo
 2. - Naturaleza de la información
 3. - Cuestionarios
 4. - Satisfacción del cliente
 5. - Averías
 6. - Reclamaciones
7. Documentación implicada en la atención al cliente
 1. - Servicio Post venta

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

1. Procesos de calidad en la empresa
2. Concepto y características de la calidad de servicio
 1. - Importancia
 2. - Objeto

3. - Calidad y satisfacción del cliente
3. Ratios de control y medición de la calidad y satisfacción del cliente
 1. - Elementos de control
 2. - Métodos de evaluación de la calidad del servicio de atención al cliente
 3. - Medidas correctoras

UNIDAD DIDÁCTICA 3. ASPECTOS LEGALES EN RELACIÓN CON LA ATENCIÓN AL CLIENTE

1. Ordenación del Comercio Minorista:
 1. - Contenido
 2. - Implicaciones en la atención a clientes
2. Servicios de la Sociedad de la Información y el Comercio Electrónico
 1. - Contenido
 2. - Implicaciones
3. Protección de Datos:
 1. - Contenido
 2. - Implicaciones en las relaciones con clientes
4. Protección al consumidor:
 1. - Ley General de Defensa de los consumidores y usuarios
 2. - Regulación autonómica y local de protección al consumidor

PARTE 2. GESTIÓN DE QUEJAS Y RECLAMACIONES EN MATERIA DE CONSUMO

UNIDAD DIDÁCTICA 1. MARCO DE PROTECCIÓN DEL CLIENTE, CONSUMIDOR Y USUARIO EN CONSUMO

1. Normativa en defensa del consumidor
2. Instituciones y organismos de protección al consumidor
3. Procedimientos de protección al consumidor

UNIDAD DIDÁCTICA 2. ATENCIÓN Y GESTIÓN DE CONSULTAS, RECLAMACIONES Y QUEJAS EN CONSUMO

1. Funciones fundamentales desarrolladas en la atención al cliente
2. Documentación que obtienen y elaboran los departamentos de atención al consumidor
3. Procedimiento de recogida de las quejas y reclamaciones/denuncias
4. Normativa reguladora en caso de quejas y reclamación/denuncia entre empresas y consumidores
5. Proceso de tramitación y gestión de una reclamación
6. Métodos usuales en la resolución de quejas y reclamaciones
7. La actuación administrativa y los actos administrativos

UNIDAD DIDÁCTICA 3. MEDIACIÓN Y ARBITRAJE EN MATERIA DE CONSUMO

1. Conceptos y características
2. La mediación
3. El arbitraje de consumo
4. Procedimientos de arbitraje en consumo
5. Documentación en procesos de mediación y arbitraje

UNIDAD DIDÁCTICA 4. COMUNICACIÓN EN SITUACIONES DE QUEJAS Y RECLAMACIONES EN CONSUMO

1. Conceptos
2. Caracterización del cliente/consumidor/usuario ante quejas y reclamaciones
3. Procesos de comunicación en situaciones de consultas, quejas y reclamaciones
4. Herramientas de comunicación aplicables al asesoramiento y la negociación de conflictos de consumo

UNIDAD DIDÁCTICA 5. NEGOCIACIÓN Y RESOLUCIÓN ANTE UNA QUEJA O RECLAMACIÓN DE CONSUMIDORES Y USUARIOS

1. Objetivos en la negociación de una reclamación (denuncia del consumidor)
2. Técnicas utilizadas en la negociación de reclamaciones
3. Caracterización del proceso de negociación
4. Planes de negociación

UNIDAD DIDÁCTICA 6. CONTROL DE LA CALIDAD DEL SERVICIO DE QUEJAS Y RECLAMACIONES

1. Tratamiento de las anomalías
2. Procedimientos de control del servicio
3. Indicadores de calidad
4. Evaluación y control del servicio
5. Análisis estadístico

PARTE 3. SISTEMAS DE INFORMACIÓN Y BASES DE DATOS EN CONSUMO

UNIDAD DIDÁCTICA 1. INFORMACIÓN Y FUENTES EN CONSUMO

1. Tipos de fuentes e información en consumo
2. Fuentes de información institucional en consumo:
 1. - Europea
 2. - Nacional: el CIDOC (Centro de Información y Documentación en Consumo)
 3. - Autonómica
 4. - Local
3. Fuentes de información primaria en consumo:
 1. - Monografías
 2. - Informes técnicos
 3. - Revistas (publicaciones periódicas o seriadas)
 4. - Catálogos de productos
 5. - Normas
 6. - Materiales no convencionales y otros
 7. - Encuestas a consumidores
4. Fuentes de información secundaria en consumo:
 1. - Índices bibliográficos
 2. - Índices KWIC/KWOC
 3. - Índices de contenidos
 4. - Bases de datos (Bibliográficas-factuales-documentales)
 5. - Directorios

5. Soportes de la información:
 1. - Impresos o escritos
 2. - Edición electrónica
 3. - Multimedia: información audiovisual
6. Normativa reguladora del tratamiento de la información:
 1. - Propiedad intelectual
 2. - Derechos de autor
 3. - Protección de datos

UNIDAD DIDÁCTICA 2. TÉCNICAS DE BÚSQUEDA DE INFORMACIÓN EN CONSUMO

1. Tipos y herramientas de búsqueda de información: sitios Web, institucionales, páginas personales, foros y grupos de noticias
2. Criterios de calidad, vigencia y fiabilidad de la información y sus fuentes
 1. - Autoría
 2. - Filiación
 3. - Actualidad
 4. - Propósito
 5. - Audiencia
 6. - Legibilidad
3. Análisis comparativo de las fuentes/documentos de información en consumo:
 1. - Variables de comparativa: precio, soporte, calidad, accesibilidad
 2. - Estimación coste-rendimiento
4. Buscadores de información online:
 1. - Bases de datos
 2. - Directorios y bibliotecas virtuales
 3. - Motores de búsqueda
 4. - Metabuscaadores

UNIDAD DIDÁCTICA 3. TÉCNICAS DE CATALOGACIÓN Y ARCHIVO DE INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN APLICADAS A LOS SISTEMAS DE INFORMACIÓN EN CONSUMO

1. Determinación de contenidos y tipo de documentos a archivar: casuística de la información en consumo
2. Sistemas de registro de la información y documentación en consumo
 1. - Conceptos y características
 2. - Tipología. Reclamaciones u otra documentación
 3. - Flujo documental
 4. - Fases: captación, registro, actualización, modificación y consulta
 5. - Funciones y servicios que desarrollan
 6. - Los archivos físicos e informáticos de la información
3. Ventajas e inconvenientes del soporte informático, frente a los soportes convencionales
4. Grabación de archivos en distintos formatos:
 1. - Textos
 2. - Enriquecidos
 3. - Web
 4. - Imágenes
 5. - Sonidos
 6. - Videos

5. Codificación de documentos:
 1. - Clasificación de documentos y
 2. - Niveles de acceso
6. Conservación de documentación obsoleta o histórica:
 1. - Vigencia de la documentación
 2. - Destrucción de documentación obsoleta o histórica
 3. - Archivo definitivo u otros
 4. - Realización de copias de seguridad
7. Instrumentos de organización de información y documentación en consumo:
 1. - Manual de Archivo y clasificación de documentos
 2. - Catalogación e indización de documentos e información
8. Aspectos legales de la archivística y actualización normativa:
 1. - Normas en materia de seguridad, integridad y confidencialidad de la información
 2. - Protección de datos

UNIDAD DIDÁCTICA 4. BASES DE DATOS Y CENTROS DOCUMENTALES EN CONSUMO

1. Centros documentales y/o bancos y bases de datos en consumo: el CIDOC
2. Planificación y diseño de un sistema gestor de base de datos según productos y sectores
 1. - Información a incorporar
 2. - Estructura de la base de datos: relacionales y documentales
 3. - Estructura y nomenclatura de las tablas en función del contenido
 4. - Control de redundancia de la información
 5. - Determinación de administrador/res responsable/s del sistema
 6. - Claves y niveles acceso a usuarios
 7. - Restricción de datos: niveles de consulta, actualizaciones, generación de informes
 8. - Sistemas y controles de seguridad: pérdida, modificación o destrucción fortuita de datos
3. Operaciones básicas de bases de datos en hojas de cálculo
 1. - Apertura, cierre, compactación y reparación de una base de datos
 2. - Cifrado y descifrado de una base
 3. - Conversión de una base de datos
 4. - Ordenación
 5. - Filtrado
 6. - Validaciones
 7. - Formularios
 8. - Informes
 9. - Subtotales
 10. - Consolidaciones e informes de tablas y gráficos dinámicos
 11. - Vinculación de hojas de cálculo u otro tipo de tablas con bases de datos
4. Comandos de las bases de datos
 1. - Conceptos generales
 2. - Comandos de manipulación y formato
 3. - Análisis de datos: auditoría, referencia circular, formato condicional, escenarios, tablas, buscar objetivos, tablas dinámicas u otros
 4. - Comandos de utilidad: buscar, reemplazar, proteger, hipervínculo, validación u otros
5. Métodos de acceso, protección y control de la información por el usuario a través de las bases de datos
6. Aplicación de distintos comandos de las bases de datos
 1. - Búsquedas y consultas de información en materia de consumo

2. - Análisis de los resultados de las consultas a bases de datos
3. - Elaboración de informes de la base de datos en consumo
7. Análisis de información y reclamaciones por sectores específicos
 1. - Información estadística por tipo de sector y motivo de la reclamación

PARTE 4. DOCUMENTACIÓN E INFORMES DE CONSUMO

UNIDAD DIDÁCTICA 1. ELABORACIÓN DE BOLETINES Y SÍNTESIS DE INFORMACIÓN EN CONSUMO

1. Terminología de la documentación e información de consumo:
 1. - Tesoros y palabras claves en consumo y su normativa
 2. - Lenguajes: normativos y documentales
2. Boletines de Información e Informes:
 1. - Concepto
 2. - Finalidad
 3. - Estructura
 4. - Composición
3. Cumplimiento de procedimientos de elaboración y presentación:
 1. - Forma
 2. - Plazos
4. Técnicas y normas gramaticales:
 1. - Corrección ortográfica y semántica
 2. - Construcción de oraciones
 3. - Normas de aplicación de siglas y abreviaturas
 4. - Herramientas para la corrección de textos: Diccionarios, gramáticas, diccionarios de sinónimos y antónimos y correcciones informáticas
5. Técnicas de elaboración de documentos de síntesis y comunicación escrita:
 1. - Pautas de realización: concisión, precisión, claridad, coherencia, riqueza de vocabulario, cohesión y énfasis
 2. - Estilos de redacción: técnicas de sintetización de contenidos
6. Redacción de documentos profesionales:
 1. - Lenguaje escrito
 2. - Contenido y su organización: fichas de contenido
 3. - Resumen o síntesis
7. Presentación de la documentación:
 1. - Fuentes de origen
 2. - Cronología
 3. - Canales de comunicación y divulgación
 4. - Internet/Intranet
8. Normativa y usos habituales en la elaboración y presentación de la documentación de consumo:
 1. - Protección de datos
 2. - Seguridad y confidencialidad

UNIDAD DIDÁCTICA 2. TRATAMIENTO DE LA INFORMACIÓN DE CONSUMO CON PROCESADORES DE TEXTO

1. Aspecto de los caracteres y letras:
 1. - Tipo
 2. - Tamaño

3. - Efectos
2. Aspecto de un párrafo:
 1. - Alineación e interlineado
 2. - Espacio anterior y posterior
 3. - Sangrías y tabuladores en el texto
 4. - Trabajo con la regla
 5. - Listas numeradas
 6. - Cambio de estilo, viñetas y otros
3. Formato del documento:
 1. - Auto-formato
 2. - Autocorrección
 3. - Aplicación de manuales de estilo
4. Edición de textos:
 1. - Configuración de encabezados y pies de página
 2. - Inserción en ediciones de texto de: tablas, gráficos, organigramas, objetos e imágenes y otros
5. Documentos profesionales:
 1. - Creación y uso de plantillas
 2. - Tareas automatizadas
6. Creación de un informe personalizado:
 1. - Asistente para informes
 2. - Creación de un informe (en columnas, tabular o justificado)
 3. - Creación de un auto informe
7. Creación de formularios:
 1. - Asistente para formularios
 2. - Creación de un formulario: en columnas, tabulación, hojas de datos o justificado, formularios que incluye un subformulario
 3. - Auto-formulario
 4. - Apertura, cierre, cambio, almacenamiento, eliminación e impresión de un formulario
 5. - Uso de filtros en formularios
8. Impresión de textos

UNIDAD DIDÁCTICA 3. PRESENTACIÓN DE INFORMACIÓN EN CONSUMO CON TABLAS

1. Presentación de información con tablas:
 1. - Creación de una tabla
 2. - Propiedades: añadir bordes y sombreado, combinación de celdas
 3. - Importación, vinculación y exportación de tablas
2. Edición de una tabla:
 1. - Movimiento
 2. - Agregaciones y eliminaciones
 3. - Búsquedas y reemplazos de datos
 4. - Copias, cortes y pegados de datos
3. Relaciones entre las tablas:
 1. - Índices
 2. - Conversiones de texto y tablas
4. Personalización de la vista Hoja de datos:
 1. - Visualización y ocultación
 2. - Cambio altura de filas y columnas

3. - Desplazamiento e inmovilización
5. Impresión de una hoja de datos

UNIDAD DIDÁCTICA 4. PRESENTACIÓN DE INFORMACIÓN EN CONSUMO CON GRÁFICOS

1. Elaboración de representaciones gráficas:
 1. - Criterios de selección: legibilidad, representatividad, vistosidad
2. Elementos presentes en los gráficos:
 1. - Rangos o series del gráfico, título, leyenda, ejes, líneas de división, escalas, rótulos, fuentes, representación-
3. Configuración y modificación de los elementos
4. Tipos de gráficos:
 1. - de líneas, de áreas, de barras, de columnas o histogramas, polígonos, ojivas, de anillos, de radar, de superficie, de dispersión, burbujas, representación de grafos, sectores o ciclograma, de movimiento, pictogramas u otros a partir de datos convenientemente tabulados
5. Creación de un gráfico:
 1. - Selección del tipo de gráfico
 2. - Selección de los rangos de datos
 3. - Agregar una nueva serie de datos al gráfico
 4. - Opciones del gráfico
 5. - Ubicación del gráfico
6. Modificación del gráfico:
 1. - Tipo de gráfico
 2. - Datos de origen
 3. - Opciones de gráfico
 4. - Ubicación
 5. - Agregar datos y línea de tendencia
 6. - Vista en 3D
7. Borrado de un gráfico
8. Integración de gráficos en documentos

PARTE 5. TÉCNICAS DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL CLIENTE/CONSUMIDOR

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

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. Procedimientos de gestión y tratamiento de la información dentro de la empresa
4. Bases de datos para el tratamiento de la información en el departamento de atención al cliente/consumidor/usuario
5. Estructura y funciones de una base de datos
 1. - Tipos de bases de datos
 2. - Bases de datos documentales

3. - Utilización de bases de datos: búsqueda y recuperación de archivos y registros
4. - Grabación, modificación y borrado de información
5. - Consulta de información
6. Normativa de protección de datos de bases de datos de clientes
 1. - Procedimientos de protección de datos
7. Confección y presentación de informes

UNIDAD DIDÁCTICA 2. TÉCNICAS DE COMUNICACIÓN A CLIENTES/CONSUMIDORES

1. Modelo de comunicación interpersonal:
 1. - Elementos: objetivos, sujetos y contenidos
 2. - Sistemas de comunicación: evolución y desarrollo
 3. - Comunicación presencial y no presencial
 4. - Comunicación con una o varias personas: diferencias y dificultades
2. Barreras y dificultades en la comunicación interpersonal presencial
3. Expresión verbal:
 1. - Calidad de la información
 2. - Formas de presentación
 3. - Expresión oral: dicción y entonación
4. Comunicación no verbal
 1. - Comunicación corporal
5. Empatía y asertividad:
 1. - Principios básicos
 2. - Escucha activa
6. Comunicación no presencial:
 1. - Características y tipología
 2. - Barreras y dificultades: Modelos de comunicación telefónica
 3. - Expresión verbal a través del teléfono
 4. - Comunicación no verbal: La sonrisa telefónica
 5. - Reglas de la comunicación telefónica
 6. - El mensaje y el lenguaje en la comunicación telefónica: El lenguaje positivo
7. Comunicación escrita:
 1. - Cartas, faxes
 2. - Correo electrónico: elementos clave
 3. - Mensajería instantánea: características
 4. - Comunicación en las redes (Intra/Internet)

