



x x
x x
x x

x x
x x
x x

Atención al Cliente

Ajustado a COMT0110



Duración:
420 horas



Facilidades
de pago



Prácticas
en empresas



Certifica
tus estudios

¡El curso imprescindible
para todo profesional que
trabaje de cara al público!



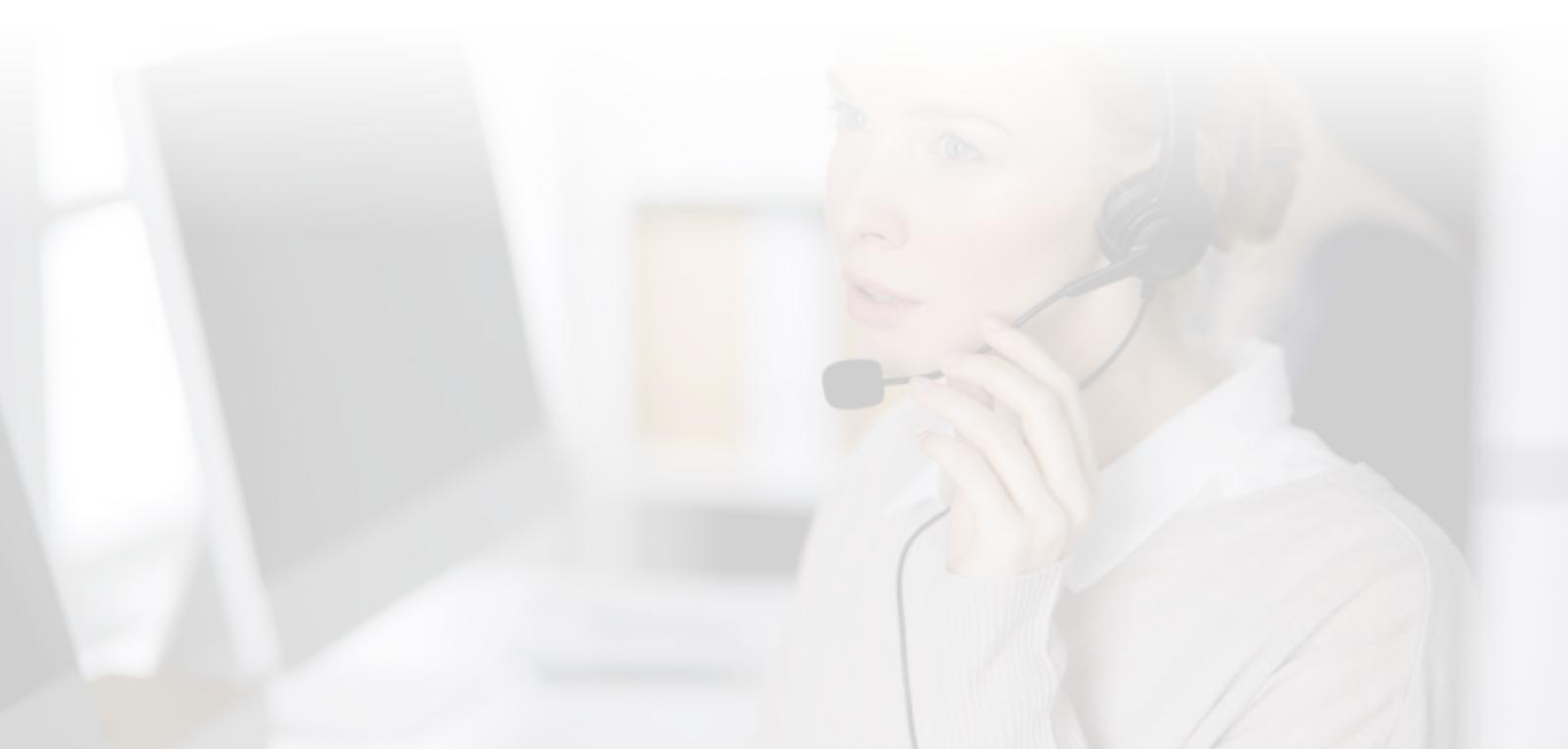
femxa
escuelas profesionales

Descripción

Si bien conseguir que una persona se fije en nuestro producto y se decida a elegirnos para adquirir lo que le ofrecemos es una tarea difícil, el hecho de que cada cierto tiempo vuelva puede ser más complicado todavía sin un buen servicio de atención al cliente que resuelva sus dudas, lo haga sentirse cómodo y le anime a repetir la experiencia y escogernos una vez más. Ante esta situación es muy necesario conocer en profundidad el trato que se le debe dispensar a cualquier persona que se interese por lo que vendemos.

Este curso está ajustado al Certificado de Profesionalidad COMT0110 y cuenta con una carga lectiva de 420 horas.

Con tu titulación de Femxa, avalarás tus conocimientos y capacitación. Además, dispondrás de máxima flexibilidad para poder compaginar tus estudios con tus necesidades diarias, a la vez que contarás con la ayuda de tutores pedagógicos y especialistas.



Titulación y avales

Los alumnos que superen esta formación, obtendrán un **diploma expedido por Femxa** que certifica el correcto aprovechamiento del curso.



Titulación Oficial del Ministerio de Educación, Formación Profesional y Deportes

Una vez finalizado el curso, podrás obtener, si cumples los requisitos, un Título oficial de Formación Profesional de Grado C (Certificado de Profesionalidad) con validez en todo el territorio nacional.

Desde Femxa Escuelas Profesionales te asesoraremos en todo el proceso de Acreditación de Competencias de tu Comunidad Autónoma para la solicitud de tu Título Oficial.

Según la nueva Ley Orgánica de Formación Profesional, los módulos formativos de los certificados de profesionalidad han pasado a formar parte del catálogo de Formación Profesional, por lo que, al superar la formación equivalente al módulo formativo MF0245_3 - Gestión de quejas y reclamaciones en materia de consumo, que acompaña a este curso, también obtendrás directamente el siguiente Título oficial de Formación Profesional de Grado B, con validez en todo el territorio nacional:

» **Título oficial de la Unidad de Competencia UC0245_3 - Gestionar las quejas y reclamaciones del cliente/consumidor/usuario**, que convalida parte del Certificado de Profesionalidad:

- COMT0110 Atención al cliente, consumidor o usuario

y del Título de Formación Profesional:

- Técnico Superior de Marketing y Publicidad



x x x x x x

¿Qué vas a aprender?

x x x x x x

Temario

- » **Información y atención al cliente/consumidor/usuario.**
 - Gestión de la atención al cliente / consumidor.
 - Técnicas de información y atención al cliente / consumidor.
- » **Gestión de quejas y reclamaciones en materia de consumo.**
- » **Organización de un sistema de información de consumo.**
 - Sistemas de información y bases de datos en consumo.
 - Documentación e informes en consumo.
- » **Inglés profesional para actividades comerciales.**

Y además...

Completa tu formación con los siguientes cursos anexos sin coste adicional:

Argumentación y Objeciones en el Proceso de Venta. Con este curso podrás mejorar tus habilidades comerciales, conocerás las mejores técnicas de comunicación centrada en la atención y el servicio al cliente y aprenderás a aplicar las técnicas de marketing orientadas a la venta y a la negociación.

Comunicación Persuasiva. Este curso te permitirá adquirir los conocimientos necesarios para mejorar tus habilidades comunicativas logrando incrementar tu inteligencia emocional y tu capacidad de persuasión, ayudándote a conseguir generar influencia positiva en tus comunicaciones.

Atención al Cliente y Calidad del Servicio. Conoce las principales estrategias para afrontar la tarea de la atención al cliente desde el punto de vista de la organización y del trabajador. Interiorizarás la importancia de la función de atención al cliente y sacarás el máximo provecho a la comunicación asertiva, la escucha activa, la empatía y la asertividad, además, conseguirás un Título certificado por la Universidad Nebrija, una de las instituciones académicas más prestigiosas de nuestro país.



Salidas profesionales

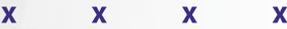


» Ocupaciones y puestos de trabajo relacionados

Al acabar nuestra formación, podrás desarrollar tu actividad profesional en el sector privado, en Asociaciones de consumidores, cooperativas de consumo, empresas industriales, de servicios y comerciales, o bien en el sector público, en organismos del Estado que posean un departamento de atención al consumidor.

Nuestro curso te ayudará a encontrar una salida profesional ejerciendo como:

- Encargado/a del área de atención al cliente en comercios.
- Empleado/a administrativo con tareas de atención al público..
- Técnico/a en consumo.
- Técnico/a de información/atención al cliente en empresas.
- Técnico/a en consumo de las oficinas de información al consumidor de las Administraciones Públicas.
- Técnico/a en consumo en los organismos públicos y privados de defensa de los consumidores.
- Técnico/a en consumo de las cooperativas de consumo.



Formamos
tu futuro

Metodología educativa



Nuestra metodología online, con ayuda de material impreso y tutorías personales, está pensada para que tú, como alumno, adquieras un nivel de conocimiento adecuado a tu ocupación profesional. Te ofrecemos un alto grado de interactividad y seguimiento que sirve de refuerzo al aprendizaje y a la asimilación de la información.

100% flexible



El ritmo y el itinerario didáctico del curso están diseñados para que puedas conciliar la formación con tus responsabilidades personales y laborales. Podrás acceder al curso cuándo y desde donde quieras (24/7), solo necesitas un ordenador con conexión a internet.

Además, recibirás el material didáctico impreso en tu domicilio o, si lo prefieres, puedes recogerlo en nuestro centro Femxa más cercano, ¡tú eliges!

Tutor personal



Desde el primer día que formes parte de Femxa Escuelas Profesionales, te asignaremos un tutor personal que te guiará durante tu proceso formativo y con el que podrás realizar tutorías presenciales en tu centro Femxa más cercano, además de contactar a través de la plataforma, por teléfono o por email.

Con tu tutor personal podrás reforzar aquellas competencias necesarias para que tu formación sea la adecuada.

Campus virtual

Utiliza tu propio campus virtual para acceder a todo el material teórico, participar en foros de debate, contactar con tu tutor personal o interactuar con otros alumnos.

- ▶ Intuitivo y fácil de usar
- ▶ Disponible 24/7
- ▶ Recursos multimedia
- ▶ Herramientas de comunicación
- ▶ Soporte técnico profesional y ágil

X X X X X X X X X X X
X X X X X X X X X X X
X X X X X X X X X X X
X X X X X X X X X X X
X X X X X X X X X X X
X X X X X X X X X X X
X X X X X X X X X X X
X X X X X X X X X X X
X X X X X X X X X X X
X X X X X X X X X X X
X X X X X X X X X X X
X X X X X X X X X X X
X X X X X X X X X X X
X X X X X X X X X X X

femxa

escuelas profesionales

