

CURSO CONFINANCIADO

POR EL SERVICIO NAVARRO DE EMPLEO

Y MINISTERIO DE EMPLEO Y SEGURIDAD SOCIAL

MF0241_2: INFORMACIÓN Y

ATENCIÓN AL

CLIENTE/CONSUMIDOR/USUARIO

(Pertenece al CP2 Actividades de Venta)



RODOÍA

Nafarroako  Gobierno
Gobernua de Navarra

 MINISTERIO
DE TRABAJO
Y ECONOMÍA SOCIAL

SERVICIO PÚBLICO
DE EMPLEO ESTATAL
SEPE
ESTATUKO ENPLEGU
ZERBITZU PUBLIKOA



CURSO CONFINANCIADO
POR EL SERVICIO NAVARRO DE EMPLEO
Y MINISTERIO DE EMPLEO Y SEGURIDAD SOCIAL

MF0241_2: INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL CLIENTE/CONSUMIDOR/USUARIO

🕒 Duración: 120 horas

🖥️ Modalidad: Presencial

📅 Fechas: Del 08 de noviembre al 16 de diciembre de 2021. De lunes a viernes de 15:00h a 20:15h
Festivos: 29 de noviembre 3,6,7 y 8 diciembre Puente foral

📧 Inscripciones: comercialnavarra@rodoia.com - 690.981.219

👤 Dirigido a: Prioritariamente desempleados

Para el **nivel 2** se debe cumplir alguno de los siguientes requisitos:

- Título de Graduado en Educación Secundaria Obligatoria.
- Certificado de profesionalidad de nivel 2.
- Certificado de profesionalidad de nivel 1 de la misma familia y área profesional.
- Cumplir el requisito académico de acceso a los ciclos formativos de grado medio 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 las competencias clave necesarias, de acuerdo con lo recogido en el anexo IV del decreto 34/2008, para cursar con aprovechamiento la formación correspondiente al certificado de profesionalidad.



Objetivos

- 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

Contenido

UF1. Gestión de la atención al cliente/consumidor

- 1.1. Procesos de atención al cliente/consumidor
- 1.2. Dependencia funcional del departamento de atención al cliente
- 1.3. Factores fundamentales desarrollados en la atención al cliente
- 1.4. El marketing en la empresa y su relación con el departamento de atención al cliente
- 1.5. Variables que influyen en la atención al cliente
- 1.6. La información suministrada por el cliente
- 1.7. Documentación implicada en la atención al cliente
- 1.8. Servicio post venta

UF2. Técnicas de la información y atención al cliente/consumidor/usuario

- 2.1. Modelo de comunicación interpersonal
- 2.2 Comunicación con una o varias personas: diferencias y dificultades
- 2.3 Barreras y dificultades en la comunicación interpersonal presencial.
- 2.4 Expresión verbal
- 2.5 Comunicación no verbal
- 2.6 Empatía y asertividad
- 2.7 Comunicación no presencial
- 2.8 Comunicación escrita



Pamplona – 948 78 90 43 - 690.981.219
comercialnavarra@rodoia.com – www.rodoia.com

