

Curso de CURSO ESPECIALISTA EN ATENCIÓN AL CLIENTE con Habilidades de Inteligencia Emocional y Coaching					
DENOMINACIÓN DE LA PROPUESTA	Curso de CURSO ESPECIALISTA EN ATENCIÓN AL CLIENTE con Habilidades de Inteligencia Emocional y Coaching				
PRESENCIAL	En Centro de Formación	HORARIO	A definir por la Empresa		
IN COMPANY	En la Empresa contratante	HORARIO	A definir por la Empresa		
FORMADOR/TUTOR	Jesús Ortega Coaching (En web: QUIÉN SOY)				
HORAS TOTALES	A convenir	PRESENCIALES	Todas	Unidades Formativas	16

## 1. INTRODUCCIÓN AL CURSO QUE SE PROPONE

En una sociedad en la que estamos cada vez más invadidos tecnológicamente y que la Atención al Cliente, en una amplia mayoría de ocasiones, está canalizada través de locuciones grabadas previamente, una atención humana, personalizada a través de un **Especialista en Atención al Cliente** y de calidad es un factor importante a tener en cuenta por las empresas. Cada día que pasa es más importante que las empresas cuenten con personal cualificado para esta Atención, resolución de reclamaciones, conflictos y negociaciones.

Habitualmente los consumidores acuden a los diferentes medios de Atención al Cliente cuando tienen alguna dificultad que por ellos mismos no se ven capaces de resolver e incluso ya acuden cuando la situación está en una situación de riesgo y la comunicación no es del todo la adecuada para ser atendido. Ante estas situaciones, un **Especialista en Atención al Cliente** seguro de sí mismo, con una comunicación en excelencia y asertiva que acoja las reclamaciones o peticiones del cliente de una forma humana y personalizada utilizando para ello competencias de comunicación efectiva y profesional es un valor añadido para las empresas de calidad.

Atender al Cliente de forma profesional y especializada no es igual a atender al cliente.

## 2. DESTINATARIOS

Este curso va dirigido a cualquier Empresa con una Fuerza de necesidad de Atención al Cliente que quiera aportar a su equipo de nuevas habilidades, transformando así su manera de trabajar y cualificación profesional. Adquiriendo habilidades y competencias de **Especialista en Atención al Cliente**.

La Empresa contratante puede proponer sus necesidades y horas para la formación y le haré una **Propuesta Formativa** y un Presupuesto, ambos ajustados a su disponibilidad y necesidades.

### 3. OBJETIVOS DEL CURSO

#### 3.1. Descripción general:

Gestionar y ejecutar de forma Especializada 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.

#### 3.2. Competencias básicas del Curso:

El alumno/a adquirirá las competencias específicas:

- Adquirir competencias de Inteligencia Emocional.
- Adquirir mecanismos de automotivación.
- Dotar al alumno de una comunicación eficaz y efectiva.
- Manejar una comunicación adecuada al cliente y sus necesidades.
- Ejecutar las acciones del servicio de atención al cliente, consumidor y usuario.
- Gestionar las quejas y reclamaciones del cliente /consumidor / usuario.
- Obtener, organizar y gestionar la información y documentación en materia de consumo.

#### 3.3. Sector de Actividad:

Cualquier empresa que deba tener un servicio de Atención al Cliente Profesionalizado. Call Centers que requieran competencias de Atención al Cliente personalizada.

### 4. TEMPORALIZACIÓN

Según necesidades de la empresa contratante y disponibilidad de horario total se facilitará una propuesta formativa adaptada a las necesidades de la misma.

El horario se establecerá de mutuo acuerdo entre Empresa y Jesús Ortega Coaching

## 5. FORMATO MÓDULOS Y UNIDADES FORMATIVAS (UF)

### **MÓDULO FORMATIVO 1: Autoconocimiento e Inteligencia Emocional.**

**UF 01:** El autoconocimiento a través de la Inteligencia Emocional.

**UF 02:** Responsabilidad y proactividad.

**UF 03:** Autoestima y Motivación.

**UF 04:** Comunicación asertiva y fortalezas personales.

**UF 05:** Gestión del Estrés y las situaciones negativas.

### **MÓDULO FORMATIVO 2: Atención y gestión personalizada al cliente.**

**UF 06:** Habilidades de Inteligencia Emocional para una comunicación efectiva.

**UF 07:** Comunicación efectiva a través de los diferentes estilos de personalidad.

**UF 08:** Gestión del tiempo y organización en el trabajo. (relaciones)

**UF 09:** Mecanismos de automotivación y liberación de situaciones conflictivas.

**UF 10:** Comunicación No Verbal, paraverbal, física, entonación y silencios.

**UF 11:** Gestión de conflictos, negociación y toma de decisiones.

### **MÓDULO FORMATIVO 3: Mecanismos de Atención al Cliente según mercado y legislación vigente.**

**UF 12:** Detectar las necesidades del Cliente y gestionarlas desde esas necesidades.

**UF 13:** Gestión de la atención al cliente / consumidor.

**UF 14:** Técnicas de información y atención al cliente / consumidor.

**UF 15:** Sistemas de información y bases de datos en consumo.

**UF 16:** Documentación e informes en consumo.

## 6. METODOLOGÍA

Este curso se impartirá en MODALIDAD PRESENCIAL.

La propuesta de enseñanza para la formación será eminentemente práctica, desde donde se generará conocimientos, procedimientos y estrategias para la resolución de situaciones críticas del desempeño laboral. Dicha modalidad didáctica implica la organización de estrategias que propicien el desarrollo de las capacidades definidas y la articulación de teoría – práctica, partiendo de la reflexión en torno a las acciones de trabajo. Se realizarán Rol Plays para aplicar los conocimientos y vencer las barreras de los alumnos.

Este curso combina:

Por cada módulo formativo, una primera parte más teórica, basada en los conocimientos previos a cualquier actividad práctica y dinámicas vivenciales para integrar las herramientas de forma orgánica en las que el/la alumno/a aprenderá a poner en práctica todo lo aprendido teóricamente y adquirir las competencias, habilidades y destrezas necesarias para realizar cualquier tipo de venta en las distintas empresas y según qué productos. Siempre supervisadas por el formador.

## 7. SISTEMA DE EVALUACIÓN

Para evaluar la asimilación de contenidos de este Programa Formativo se utilizarán dos métodos de evaluación:

La parte teórica del Programa Formativo se evaluará a lo largo del proceso utilizando distintas herramientas tipo test.

La parte práctica de este Programa se evaluará por observación. Es decir, se observará a los alumno/as y alumnas en el momento de su trabajo, mientras realizan las distintas actividades. Se analizarán los trabajos y/o ejercicios realizados por el alumnado.

En todo momento la evaluación tendrá en cuenta los logros conseguidos por el alumnado en relación con la adquisición de las competencias básicas, por lo que tendrá un carácter:

- Criterial enfrentando al alumno/a con sus propias posibilidades de aprendizaje y adquisición de las Competencias Básicas.
- Cualitativo más que cuantitativo.
- Personalizado, valorando el proceso de cada alumno/a en particular.

## 8. PRESUPUESTO

Se establecerá presupuesto personalizado según la Empresa y número de trabajadores