



PLAN DE CUALIFICACIÓN DE EMPRESAS DEL SECTOR POR PARTE DE LOS CENTROS DE REFERENCIA NACIONAL

DENOMINACIÓN DEL CURSO "ATENCIÓN BÁSICA AL CLIENTE APLICADO A JOYERÍA"

FECHA DE INICIO: 22/05/2023

FECHA FIN: 25/06/2023

Nº HORAS: 50

HORARIO: Horario libre

MODALIDAD DE IMPARTICIÓN: En Red

LUGAR DE IMPARTICIÓN: plataforma virtual

RESPONSABLE DE LA ACTIVIDAD: Julio Pastor Valverde (julio.pastor@juntadeandalucia.es)

OBJETIVOS DEL CURSO:

- Aplicar técnicas de comunicación básica en distintas situaciones de atención y trato en función de distintos elementos, barreras, dificultades y alteraciones.
- Adoptar actitudes y comportamientos que proporcionen una atención efectiva y de calidad de servicio al cliente en situaciones sencillas de atención básica en el punto de venta.
- Aplicar técnicas de atención básica en distintas situaciones de demanda de información y solicitud de clientes.
- Adoptar pautas de comportamiento asertivo adaptándolas a situaciones de reclamaciones y/o solicitudes de clientes en el punto de venta o reparto a domicilio.

PROGRAMA DEL CURSO:

Unidad didáctica 1. Técnicas de comunicación con clientes

- 1.1 Procesos de información y de comunicación
- 1.2 Barreras en la comunicación con el cliente
- 1.3 Puntos fuertes y débiles en un proceso de comunicación
- 1.4 Elementos de un proceso de comunicación efectiva
- 1.5 La escucha activa
- 1.6 Consecuencias de la comunicación no efectiva

Unidad didáctica 2. Técnicas de atención básica al cliente

- 2.1 Tipología de clientes

- 2.2 Comunicación verbal y no verbal
- 2.3 Pautas de comportamiento
- 2.4 Estilos de respuesta en la interacción verbal: asertivo, agresivo y no asertivo
- 2.5 Técnicas de asertividad
- 2.6 La atención telefónica
- 2.7 Tratamiento de cada una de las situaciones de atención básica
- 2.8 El proceso de atención de las reclamaciones en el establecimiento comercial o en el reparto domiciliario
- 2.9 Pautas de comportamiento en el proceso de atención a las reclamaciones
- 2.10 Documentación de las reclamaciones e información que debe contener

Unidad didáctica 3. La calidad del servicio de atención al cliente

- 3.1 Concepto y origen de la calidad
- 3.2 La gestión de la calidad en las empresas comerciales
- 3.3 El control y el aseguramiento de la calidad
- 3.4 La retroalimentación del sistema
- 3.5 La satisfacción del cliente
- 3.6 La motivación personal y la excelencia empresarial
- 3.7 La reorganización según criterios de calidad
- 3.8 Las normas ISO 9000

DESTINADO A:

Trabajadores de comercios de joyería que quieran mejorar sus competencias profesionales a la hora de proporcionar atención e información operativa, estructurada y protocolarizada al cliente en un establecimiento de joyería.

El objetivo principal del curso es ayudar a aumentar la competitividad del comercio de este sector, y que ayudará a mejorar sensiblemente al profesional que, día a día, atiende al cliente al que hay que satisfacer y fidelizar.

El programa enseña técnicas avanzadas de atención al cliente, desde cómo acogerlos y servirlos hasta el diseño de campañas de marketing eficaces. También explica cómo detectar y prevenir problemas, así como cómo solucionarlos eficazmente. Por lo tanto, una vez que los profesionales completen el curso, estarán mejor preparados para satisfacer las necesidades de sus clientes y para brindarles una excelente atención al cliente.

REQUISITOS ESPECÍFICOS:

- Como la acción formativa pertenece a un certificado de profesionalidad es de nivel 1 de cualificación profesional, no se exige requisito académico ni profesional alguno.
- Conocimientos de joyería
- Los participantes han de tener las destrezas suficientes para ser usuarios de la plataforma virtual en la que se apoya la acción formativa.
- Como hardware mínimo, será necesario contar con un equipo informático, cuyo material aconsejable es el siguiente:
 - o Monitor: 1280x1024 de resolución
 - o Ratón o gráfica para dibujar
 - o OS: Windows 10 de 64 bit
 - o CPU: i3 de Intel o equivalente
 - o RAM: 4 GB
 - o HDD: 8 GB de espacio libre en disco
 - o Tarjeta gráfica: Que soporte OpenGL 3.3 o superior.
- El software específico, necesario para la realización del curso en red, será de libre distribución o facilitado gratuitamente al alumno.



NÚMERO DE PLAZAS: 15

PLAZO DE SOLICITUD: 19/04/2023 al 14/05/2023

PARA MÁS INFORMACIÓN: <https://crnandalucia.com/joyeria-y-orfebreria/>

FORMULARIO DE SOLICITUD:

https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSfb8OsdQko-FUM4pDeG-oezPV7J6HdYCoLT_UDLDB69S3Pf8w/viewform?usp=sf_link