



**Código:** 90082  
**Curso:** ATENCIÓN AL CLIENTE Y VENTAS  
**Modalidad:** PRESENCIAL  
**Duración:** consultar

## Metodología

El Curso está desarrollado con una metodología Presencial/Aula virtual. El sistema de enseñanza *Aula virtual* permite el acceso al curso a aquellos alumnos que viven en zonas rurales y que tienen interés en continuar formándose, con solo disponer de una conexión a internet. En este sistema de enseñanza, el alumno tiene una interacción total y a tiempo real con los demás compañeros del curso y con el docente de la formación. En el caso de la formación presencial, será impartida en las instalaciones del propio cliente.

Entre el material entregado, se adjunta un documento llamado *Guía didáctica del alumno* donde aparece la información más relevante sobre el desarrollo del curso.

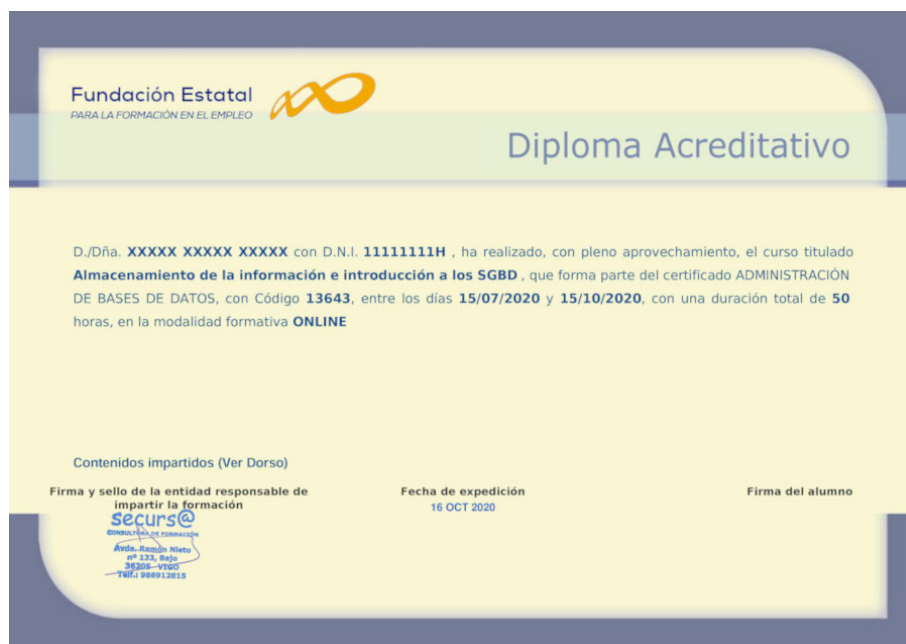
La titulación será enviada al alumno una vez finalizada la formación.

## Profesorado, medios y titulación

Nuestro centro de formación ha sido fundado en 1996 y en la actualidad, tiene presencia a nivel nacional disponiendo de una plantilla de más de 800 docentes entre personal laboral y freelance. Todos ellos son especialistas en diferentes familias profesionales y les acreditan los numerosos cursos que han impartido para nuestro grupo empresarial. Entre nuestro staff de formadores se encuentran ingenieros, arquitectos, economistas, informáticos, publicistas, diseñadores, médicos, enfermeros, veterinarios, fisioterapeutas, psicólogos, sociólogos, periodistas, filólogos, abogados, cocineros, licenciados en administración de empresas, licenciados en actividades físicas y deportivas, jardineros, peluqueros, educadores sociales, etc.

En todos nuestros cursos, independientemente de la metodología, se ponen a disposición del alumno los medios y materiales docentes necesarios para el desarrollo del mismo.

En cuanto a la titulación, mostramos a continuación, el modelo de diploma que obtendrás a la finalización del curso:



### Requisitos previos

No hay requisitos previos, ni formativos ni profesionales.

### Salidas profesionales

Este curso está específicamente diseñado para incrementar la cualificación profesional en la familia o sector correspondiente.

### Objetivos

- 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 o en el domicilio.
- 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 en el domicilio.

## Contenidos

Tema 1. Imagen de la empresa y del personal.

Tema 2. Presentación y saludo.

Tema 3. Comunicación, elementos y barreras de comunicación, habilidades sociales (empatía, asertividad, escucha activa).

Tema 4. Tipos de cliente: según en comportamiento de los mismos, según la relación con la empresa.

Tema 5. Quejas y reclamaciones.

Tema 6. Despedida.