

Programa integral de  
**CUALIFICACIÓN  
Y EMPLEO**

**GRATUITO**



## **Curso de atención al cliente/público**

**Marzo - Abril de 2017  
155 h.**

Para ti que estás interesado en el sector de atención al cliente/público. Con este proyecto formativo conseguirás una mayor implicación y profesionalización gracias a la combinación de la parte teórica con la práctica.

### **INFORMACION E INSCRIPCIONES:**

**Ayuntamiento de Villarrubia de Santiago**

**Tel. 925 150 281 – Persona contacto: Castellar Granados**

**E-mail: [fabiola@villarrubiadesantiago.es](mailto:fabiola@villarrubiadesantiago.es)**



## Atención al público/cliente



### **DURACION**

155 horas.

### **LUGAR**

A determinar por el Ayuntamiento de Villarrubia de Santiago.

### **HORARIO**

De lunes a viernes, de 9 a 14 horas.

### **DIRIGIDO**

Jóvenes beneficiarios del Sistema de Garantía Juvenil interesados en el sector de estrategias de ventas.

### **TITULACIÓN OBTENIDA**

Diploma acreditativo.

### **METODOLOGÍA**

La metodología de formación será presencial., activa-participativa, demostrativa-explicativa y muy dinámica.

### **PRECIO**

Gratuito.

### **OBJETIVOS**

Una vez completado el curso, el alumno podrá identificar y desarrollar la sensibilidad, las actitudes y las conductas que se requieren para implantar y, en su caso, potenciar una estrategia eficaz de servicio a los clientes, tanto internos, como externos y que, en consecuencia, se promueva la fluidez y el desempeño de los procesos comerciales de la empresa.

Este curso incluye la formación de Empleabilidad y Habilidades Sociales, cuyo objetivo es facilitar los conocimientos y recursos necesarios para acercarse a las empresas con confianza. Se impartirá antes de la formación práctica.

# Formación Práctica

Programa “Atención al público/cliente” (155 h.)

## EMPLEABILIDAD HABILIDADES (65 h)

Módulo 1: Habilidades personales .  
Módulo 2: Habilidades sociales .  
Módulo 3: Habilidades para  
la empleabilidad .

## DESCRIPCION DE LOS CONTENIDOS ESPECIFICOS SOBRE “Atención al público/cliente” (90 h)

- La importancia de la comunicación.
- Desarrollo de habilidades para una atención al público exitosa.
- La satisfacción: que es y como se produce.
- Tipologías de clientes y como abordarlos.
- Los momentos de la verdad.
- Atención telefónica.
- Gestión de los tiempos de espera.
- Factores que rentabilizan la fidelización.
- Gestión de quejas y reclamaciones