

## Atención al cliente y calidad de servicio COMM002PO



**Área:** FORMACIÓN PRIVADA. CURSOS EN ABIERTO

**Modalidad:** Presencial

**Duración:** 25 h

**Precio:** 125.00€

[Curso Bonificable](#)

[Contactar](#)

[Recomendar](#)

[Matricularme](#)

### CALENDARIO

Las clases serán de lunes a viernes, cinco horas diarias;

### DESTINATARIOS

Toda persona interesada en realizar una formación eminente práctica que le permita trabajar en comercio/almacén.

Personas mayores de edad o mayores de 16 años con autorización de los tutores legales.

### OBJETIVOS

Proporcionar habilidades, recursos y técnicas para mejorar la relación y el trato con el cliente y satisfacer sus expectativas, mejorando la calidad en el servicio prestado

### OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Dominar las técnicas de comunicación necesarias para mantener una relación eficaz con el cliente, manejando las técnicas comerciales que deben utilizar en cada momento
- Identificar las mejores cualidades de un vendedor, así como las necesidades de los clientes.
- Relacionar las medidas de prevención de riesgos que deben tomarse en los accidentes habituales de las operaciones y manipulación de cargas en el almacén.
- Analizar los riesgos y las consecuencias sobre el medio ambiente derivados de la actividad laboral.
- Describir los criterios para la igualdad de oportunidades entre hombres y mujeres.

### CONTENIDOS

1. IMPORTANCIA DE LA ATENCIÓN AL CLIENTE 1.1. Todos somos clientes. 1.2. Principios de la atención al cliente. 1.3. Concepto de calidad útil y coste de la no calidad. 1.4. Tipos de necesidades y cómo atenderlas. 1.5. Los trabajadores y la atención al cliente. 1.6.

Trato personalizado.

2. CALIDAD EN LA ATENCIÓN AL CLIENTE 2.1. Planificación de la atención al cliente. 2.2. Organización de la atención al cliente. 2.3. Gestión de la calidad en la atención al cliente. 2.4. Cliente interno y externo. 2.5. Indicadores de satisfacción al cliente. 2.6. Potencial para el trato con clientes. 2.7. El profesional de la atención al cliente. 2.8. Cualificación, formación y motivación.

3. LA COMUNICACIÓN. FASES EN LA ATENCIÓN AL CLIENTE 3.1. Conocer los productos, conocer los clientes. 3.2. Fases en la atención al cliente - la comunicación. 3.3. La acogida. 3.4. La escucha y empatía. 3.5. Técnicas de comunicación verbal, no verbal, telefónica y escrita.

4. ATENCIÓN DE QUEJAS Y RECLAMACIONES 4.1. Entender cómo manejar las quejas. 4.2. Situaciones en la atención al cliente: clientes difíciles, quejas y reclamaciones. 4.3. Enfoques para resolver la situación. 4.4. Proceso de resolución de la situación conflictiva. 4.5. Conducta asertiva y sus técnicas.

## CONTENIDOS PRÁCTICOS

Realización de ejercicios prácticos y/o teóricos prácticos en relación con los contenidos del curso.

Realización de prácticas en aplicación de todo lo desarrollado en el ámbito teórico. En este sentido es de destacar las clases eminentemente prácticas en talleres donde los alumnos y alumnas pueden poner en práctica todo lo aprendido en las aulas teóricas.

## MATERIALES

### Material didáctico:

Con la finalidad de aumentar las competencias tecnológicas del alumnado y disminuir el volumen de papel, se habilita un classroom y todas las herramientas de work space de google desde donde el alumnado tiene acceso a todo el material didáctico y documentación complementaria del curso.

Se verifica que todo el alumnado disponga de cuenta de correo para el acceso al material.

### Equipamiento:

Epis para la parte presencial: chaleco reflectante; en cursos de logística/almacén guantes de seguridad; en cursos de producto fresco delantal, gorro desechable, guantes desechables, mascarilla, bata, etc.

Se hace entrega de botas de seguridad en los cursos de logística que obligatoriamente deberá llevar el alumnado en las clases y no podrá acceder al examen práctico sin los epis correspondientes.

Bolsa y bolígrafo.

Material para la realización de las prácticas.

## METODOLOGIA

En Mercamadrid Formación apostamos por el aprendizaje constructivo, fomentando la participación activa y el trabajo en equipo.

El alumnado es el protagonista de su proceso de aprendizaje, asumiendo el profesorado el rol de guía o conductor hacia los conocimientos, destrezas y actitudes que deben desarrollar para el correcto desempeño de su puesto de trabajo.

Nuestra metodología se caracteriza por ser:

- Experiencial. Lo que el profesor explica, acto seguido se practica en el taller

- Flexible. El profesorado está preparado para dar respuesta a las necesidades y progresos de todos y cada uno de los alumno/as.
- Dinámica y amena. El profesor/a utiliza gran cantidad de recursos didácticos y material audiovisual (presentaciones, fotografías, videos...).
- Adaptada a todos los colectivos, Tenemos experiencia en trabajar con personas procedentes de diferentes orígenes y contextos sociales, Adaptamos el proceso de aprendizaje a grupos heterogéneos facilitando una atención individual y personalizada. Al inicio del curso se analiza el nivel medio del alumnado con el fin de personalizar y adaptar la formación al conjunto del grupo.
- Coordinada. Existe una comunicación y coordinación continua entre el profesorado, el equipo técnico de Mercamadrid Formación, los técnicos de la empresa o entidad social contratante y el propio alumnado. Esta constante interacción, permite construir la conciencia de grupo y de equipo de trabajo para alcanzar los objetivos.

El proceso metodológico es el siguiente :

- Acto de presentación dónde se exponen los objetivos, la programación, planificación y organización del curso.
- Entrega de la documentación, material y equipamiento del curso.
- Explicación del material didáctico y del uso del classroom.
- Impartición de los contenidos teóricos.
- Realización de ejercicios y casos prácticos en el taller, aplicando diferentes técnicas: demostraciones, aprendizaje basado en la resolución de ejercicios y problemas, exposición de casos, aprendizaje cooperativo.
- Sesión resumen de los contenidos impartidos.
- Pruebas de evaluación

Al inicio del curso el profesorado analiza el nivel inicial del alumnado con la finalidad de poder personalizar y adaptar la formación al conjunto de la clase.

Durante las horas de teoría el profesorado expone los contenidos de forma dinámica, utilizando para ello material audiovisual (presentaciones, fotografías proyectadas, videos y otros recursos didácticos).

## METODOLOGÍA APLICADA A LOS CONTENIDOS PRÁCTICOS

Consisten en la realización de algunas de las siguientes actividades, a criterio del profesorado:

- Resolución de ejercicios prácticos y/o teóricos prácticos y problemas en relación con los contenidos del curso., demostraciones prácticas, aprendizaje basado en problemas, estudio de casos, aprendizaje por proyectos y aprendizaje cooperativo.
- Realización de clases prácticas en aplicación de todo lo desarrollado en el ámbito teórico. En este sentido es de destacar las clases eminentemente prácticas en talleres donde los alumnos y alumnas pueden poner en práctica todo lo aprendido en las aulas teóricas.

## REQUISITOS

### Requisitos comunes:

- Edad: > de 16 años. Los menores de edad deben aportar autorización del tutor/a legal.
- Formación mínima: No requerida
- Idioma: Español equivalente a A2
- Identificación: DNI/NIE.
- Aviso: En los cursos de frescos y de carretillas se manejan equipos y herramientas que pueden resultar potencialmente peligrosos.

## CONTROLES APRENDIZAJE

A lo largo de todo el proceso formativo, el profesorado aplica un proceso de evaluación continua que tiene como finalidad poder conocer el nivel de avances y progresos que va haciendo cada alumno/a.

Para ello se tiene en cuenta la actitud de cada persona en clase, su grado de asistencia, cumplimiento de las normas, participación, asimilación de los contenidos, desempeño en las prácticas, etc.

Para la superación del curso se exige un nivel de asistencia mínimo del 75% de las clases programadas.

La Evaluación final consta de:

- Una prueba teórica, con preguntas sobre el contenido del curso que el alumno/a debe superar.
- Una prueba práctica con la finalidad de evaluar la adquisición de habilidades, destrezas por parte del alumno/a,

Como resultado de esta evaluación, el alumno o alumna es considerado como apto/a o no apto/a y se le hará entrega del correspondiente Certificado o Diploma o documento justificativo.

Criterios de evaluación para el apto/a global del curso

- Asistencia al 75% de las horas del curso.
- Realización y aprobación de examen teórico.
- Realización y aprobación de examen práctico (en caso de que haya).

## DIPLOMAS

Como resultado de esta evaluación, el alumno o alumna es considerado como apto/a o no apto/a y se le hará entrega del correspondiente Certificado o Diploma o documento justificativo, que podrá ser:

- De aptitud y aprovechamiento si se han superado los requisitos de evaluación exigidos.
- De simple participación si la evaluación ha resultado No apto/a.

## OBSERVACIONES

### Evaluación de la calidad de la formación

Con el objeto de evaluar la calidad de la formación, se pone a disposición del alumnado de un cuestionario de Evaluación de la calidad que se cumplimentará de forma anónima y voluntaria a través de la plataforma.

### Instalaciones:

Mercamadrid cuenta desde el año 2002 con un Edificio de Formación, en la calle 40, junto a la Nave B del Mercado de Frutas y Hortalizas, que consta de dos plantas y una superficie de 1.124m<sup>2</sup>, exclusivamente dedicada a Formación y Empleo. Adicionalmente dispone de talleres distribuidos en los Mercados para el desarrollo de las clásicas prácticas.

El Centro dispone de Licencia de apertura y actividad para Formación otorgada (120/2003), así como informe de accesibilidad.

Nuestro centro cuenta con:

- 9 aulas para clases teóricas, con buena iluminación natural y artificial, sistema de climatización centralizado frío/calor, conexión a internet por wifi y cable, y equipamiento completo con todos los recursos necesarios (equipamiento informático necesario, proyectores, papelógrafo, pizarras, etc.
- 1 aula magna para eventos y presentaciones que cuenta con pizarra electrónica,

- 6 aulas-taller para clases prácticas
- Aula polivalente para actividades de carnicería, charcutería, de frutería y comercio
- 2 Aulas-Taller de Pescadería, en el propio Mercado Central de Pescados, equipadas con 20 puestos de trabajo cada una, zona de lavado, cámaras de frío, cocina y vestuario
- Aula de Comercio, ubicada en la Zona Comercial de la Unidad alimentaria, con estanterías, diversidad de productos y TPV
- Taller de logística. Amplios espacios para la formación práctica en el manejo de carretillas y equipos de manutención, así como actividades de almacén y logística
- Taller de preparación de pedidos. Espacio preparado para la práctica de picking y preparación de pedidos.

servicios administrativos,

sala de profesores,

área de descanso con máquinas vending al servicio de los alumno/as

Vestuarios y aseos.

Aulas teóricas para el desarrollo del programa formativo que cuentan con:

- Iluminación: luz natural y artificial que cumpla los niveles mínimos preceptivos.
- Ventilación: Climatización apropiada.
- Pizarra.
- Rotafolios.
- Material de aula.
- Medios audiovisuales.
- Mesa y silla para formador/a.
- Mesas y sillas para alumnos/as.
- Hardware y Software necesarios para la impartición de la formación.
- Conexión a Internet.

## Contacto y lugar de impartición

Calle 40 número 4B Mercamadrid 28053 Madrid Tfno +34 917 850 000 Email: [formacion@mercamadrid.es](mailto:formacion@mercamadrid.es)

## Cómo llegar

<https://www.mercamadrid.es/mercamadridformacion/ubicacion-del-centro-de-formacion-de-mercamadrid-como-ponerse-en-contacto-con-el-centro-de-formacion-de-mercamadrid/>

## Sugerencias/reclamaciones

Dentro del Marco del Sistema de gestión de la calidad del que dispone Mercamadrid, basado en la Norma UNE EN ISO 9001, los usuarios del centro de Formación podrán plantear sus sugerencias/quejas/reclamaciones a través del email [formacion@mercamadrid.es](mailto:formacion@mercamadrid.es)

## Uso de imágenes y vídeos durante el desarrollo del curso

Durante el desarrollo del curso queda terminantemente prohibido distribuir imágenes y vídeos fuera del ámbito educativo, sólo se podrán subir a classroom o a la plataforma de teleformación. Cualquier imagen distribuida en redes sociales, sitios web, etc. serán notificadas como uso no autorizado por parte de Mercamadrid, S.A.

## Descuentos

10% descuento para desempleados

## Bonificación de la formación

Formación bonificable para trabajadores con cargo al crédito de formación.

Las formaciones que contemplan contenidos de prevención de riesgos laborales o las relacionadas con equipos de manutención no pueden ser sustitutivas de la formación obligatoria en Prevención de Riesgos Laborales, Ley 31/1995, de 8 de noviembre, de prevención



de Riesgos Laborales. Art. 19, 20, 32.4 bis y 37.2.

No podrá ser bonificable la formación que deba obligatoriamente impartir la empresa a su cargo conforme a la normativa de aplicación. La formación bonificable es la destinada a la adquisición, mejora y actualización permanente de las competencias y cualificaciones profesionales, favoreciendo la formación a lo largo de toda la vida de la población activa, y conjugando las necesidades de las personas, de las empresas, de los territorios y de los sectores productivos. La formación de demanda (o programada) responde a las necesidades específicas de formación de las empresas y trabajadores, y está integrada por las acciones formativas de las empresas y los permisos individuales de formación, además de la formación de carácter transversal en áreas consideradas prioritarias, con una duración mínima de 4 y una máxima de 6 horas, siendo áreas prioritarias las consideradas como tales por la Administración laboral competente tanto en el marco de la Estrategia Europea de Empleo y del Sistema Nacional de Empleo como en el de las directrices establecidas por la Unión Europea.