

ESPECIALIDAD FORMATIVA

GESTIÓN Y ATENCIÓN DEL SERVICIO POSTVENTA | COMM035PO**Duración:** 16 horas**Modalidad:** Teleformación**Participantes:** Personas trabajadoras ocupadas del sector comercio y marketing pertenecientes a los colectivos prioritarios**Familia profesional:** Comercio y marketing**Área profesional:** Marketing y relaciones públicas

1 PRESENTACIÓN Y OBJETIVOS

Con la realización de esta acción formativa aprenderás a desarrollar y fortalecer las habilidades de comunicación que mejoran la atención al cliente en un servicio postventa, así como ser capaz de realizar la gestión del mismo

Este curso se realiza en modalidad de teleformación con una duración de 16 horas.

Superando la formación satisfactoriamente obtendrás un diploma de la acción formativa **GESTIÓN Y ATENCIÓN DEL SERVICIO POSTVENTA (COMM035PO)**.

1. LA COMUNICACIÓN Y OTRAS HABILIDADES

- 1.1. Habilidades de comunicación.
- 1.2. Habilidades de comunicación interpersonal.
- 1.3. Habilidades de comunicación comercial.
- 1.4. Habilidades y técnicas de venta.
- 1.5. Gestión del tiempo.
- 1.6. Perfil profesional del recepcionista.

2. EL SERVICIO A LOS CLIENTES.

- 2.1. Tipos de clientes.
- 2.2. Habilidades de atención a clientes.
- 2.3. Concepto de atender.
- 2.4. Calidad en la atención al cliente.
- 2.5. Venta en mostrador.

3. CONTROL Y SEGUIMIENTO DE LA VENTA Y LA POSTVENTA

- 3.1. Estrategias de negocio.
- 3.2. Características del negocio de almacén. Elementos económicos subyacentes a nivel de facturación y rentabilidad.
- 3.3. Kpis de control de almacén.
- 3.4. Análisis de costes internos. Clasificación en virtud de su importancia.
- 3.5. Económica y estratégica.
- 3.6. Actuaciones para mejorar la rentabilidad. Áreas de mejora.
- 3.7. Organización y dirección del equipo de recambistas.
- 3.8. Organización de flujos y gestión de existencias.

3 METODOLOGÍA

El sistema de enseñanza de Teleformación, también conocido como e-learning, hace referencia a que las acciones relacionadas con la actividad formativa se realizan por internet y, por tanto, no están sujetas ni a horarios ni a un lugar concreto.

La teleformación es la mejor modalidad de formación para todas aquellas personas que no disponen de tiempo y quieren seguir con su actividad profesional, aprendiendo a su ritmo. No tiene limitaciones en horarios y localización. Para su impartición FORMALBA dispone de la Plataforma de Teleformación, el "Campus virtual", la herramienta pedagógica que, haciendo uso intensivo de las Tecnologías de la Información y de las Comunicaciones (TIC), facilita el proceso educativo y garantiza el estándar requerido de calidad educativa.

El estudio comprensivo de los contenidos facilitados, junto a la realización de las actividades complementarias de evaluación continua y aprendizaje programadas para su desarrollo, garantizan la adquisición de los conocimientos teóricos y prácticos que todo profesional cualificado precisará en el desarrollo de su actividad.

Debemos reseñar en este sistema de enseñanza:

- Profesores-tutores: El proceso de aprendizaje está tutorizado permanentemente por especialistas de las distintas materias que ofrecen al alumno una asistencia personalizada a través del servicio de tutorías online del campus, además de contar con el servicio de atención al alumno de FORMALBA.
- Evaluación: en cada Unidad Formativa se evalúan atendiendo a un sistema de evaluación que contempla diferentes actividades: de aprendizaje, controles y de evaluación continua. Todas las actividades se desarrollan a través de las herramientas que proporciona el "Campus virtual" constituyendo un proceso de evaluación continua.
- Desde el Campus virtual, los alumnos dispondrán de un sistema que les permitirá recibir comunicados de su interés remitidos por los profesores y coordinadores académicos, comunicarse entre ellos participando en chats y foros, acceder a documentación complementaria, participar en la celebración de eventos online, consultar el estado de su expediente académico, etc.
- Diploma: Para la obtención del diploma oficial acreditativo de la acción formativa es necesario haber realizado y superado en el porcentaje requerido las pruebas de evaluación propuestas con carácter obligatorio asociadas al programa formativo.

Para obtener el diploma oficial acreditativo se exige la asistencia al 100 % de las sesiones y la superación de las pruebas propuestas.

4 SALIDAS PROFESIONALES

Mejorarás la cualificación y competitividad en tu sector.

5 REQUISITOS PARTICIPANTES

Para acceder a este curso no se requiere ningún nivel de formación previo.

Documentación acreditativa:

- Anexo debidamente cumplimentado.
- Fotocopia DNI o NIE.
- Fotocopia tarjeta de la Seguridad Social.
- Fotocopia de la cabecera de la última nómina, fotocopia del contrato de trabajo o vida laboral actualizada.

VENTAJAS DE CERTIFICARSE CON FORMALBA**TÍTULACIÓN OFICIAL**

Acreditación Oficial

**EXPERIENCIA ACREDITADA**

Más de 24 años de experiencia dedicados exclusivamente a la Formación para el Empleo.

**SISTEMA DE TUTORÍAS PROPIO**

Garantizamos un apoyo continuo al alumno a través de tutorías individualizadas. Grupos reducidos.

**CONTENIDO ACTUALIZADO**

Temario completo y actualizado según normativa vigente.

Infórmese en:



967 22 16 51
968 24 00 88



info@formalba.es