



**Curso de Información y
Atención al
Cliente/Consumidor/Usuario**



Curso de Información y Atención al Cliente/Consumidor/Usuario

En Vértice Institute, conscientes de la necesidad de progreso y evolución de la sociedad actual, hemos desarrollado unos programas formativos adaptados a aquellos alumnos que quieran prepararse para incorporar en su perfil la adquisición de nuevos conocimientos o el reciclaje de los ya existentes, con el fin de alcanzar una meta personal o satisfacer una necesidad profesional.

El sistema de aprendizaje de todos nuestros cursos de formación se realiza a través de metodología on line. El alumno contará con un temario actual y completo, fácilmente comprensible y con una clara vocación práctica. La evaluación perseguirá la asimilación correcta y de aplicabilidad real a través de diferentes recursos didácticos disponibles en el intuitivo y ameno campus virtual 3D.

Por otra parte, el alumnado obtendrá un seguimiento periódico y una atención de dudas permanente y personalizada a través del sistema de tutorías (vía campus virtual, telefónica o por correo electrónico) durante el periodo en el que transcurran los cursos. El claustro docente se compone de expertos procedentes tanto del mundo profesional como académico y con una dilatada experiencia en cada área de conocimiento.

Por tanto, la calidad de los contenidos, la versatilidad de los recursos tecnológicos y la profesionalidad de los tutores, terminan de conformar el conjunto de elementos necesarios para que el alumno pueda alcanzar con facilidad su objetivo marcado.

¿Qué es un certificado de profesionalidad?

Un certificado de profesionalidad acredita **que una persona** posee los conocimientos, habilidades y destrezas necesarias para el desarrollo de una actividad laboral de manera oficial, o sea, certifica que se está cualificado.

Por esto, un Certificado de profesionalidad, supone, sin lugar a dudas, **incrementar sustancialmente tu currículum profesional**, ya que es un título reconocido y valorado en el mercado laboral, teniendo carácter oficial y validez en todo el territorio nacional.

Vértice Institute imparte formación con **contenidos adaptados 100% a los certificados de profesionalidad**. El título recibido puede ser presentado para su convalidación posteriormente por la Administración Laboral competente a través de procedimientos que evalúan y acreditan las competencias profesionales adquiridas por vías no formales que convocan la diferentes Comunidades Autónomas.

Nivel de cualificación

2 (Estudios de E.S.O. o equivalente)

Objetivos

- Analizar las características de una empresa / organización para transmitir la imagen más adecuada.
- Aplicar los procedimientos adecuados para la obtención de información necesaria en la gestión de control de calidad del servicio prestado por una empresa/organización.

- Aplicar técnicas de comunicación en situaciones de atención / asesoramiento al cliente
- Aplicar técnicas de organización de la información, tanto manuales como informáticas.
- Manejar como usuario aplicaciones informáticas de control y seguimiento de clientes o base de datos y aplicar procedimientos que garanticen la integridad, seguridad, disponibilidad y confidencialidad de la información almacenada

Programa

UF1: Gestión de la atención al cliente/consumidor

1. Procesos de atención al cliente/consumidor:
2. Calidad en la prestación del servicio de atención al cliente
3. Aspectos legales en relación con la atención al cliente

UF2: Técnicas de información y atención al cliente/consumidor

1. Gestión y tratamiento de la información del cliente/consumidor
2. Técnicas de comunicación a clientes/consumidores

Observaciones

Febrero

Metodología

En **Vértice Institute**, marcamos a nuestros alumnos un itinerario formativo basado en el "seguimiento continuo de los alumnos". Ponemos a disposición del alumno un orientador personal que lo acompañará durante todo el proceso de formación. La versatilidad de los recursos tecnológicos y la profesionalidad de los docentes, que cuentan con la experiencia profesional y formación requerida en el certificado de profesionalidad, conforman el conjunto de elementos necesarios para que el alumno pueda alcanzar con facilidad el objetivo marcado

Nuestros recursos metodológicos:

- 1) **Foros de debate**, con manuales especializados y actualizados, casos prácticos y docentes altamente cualificados, que resolverán tus dudas a través de tutorías vía correo electrónico
- 2) Enseñanza interactiva con **herramientas multimedia y pruebas de autoevaluación** para verificar la asimilación de contenidos por parte del alumno.

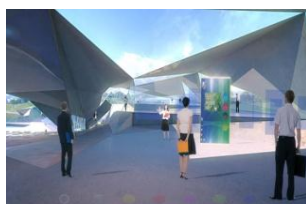
Campus Vértice

El campus Vértice es un espacio donde los alumnos pueden realizar los cursos elegidos de una forma ágil y sencilla. Se trata de un entorno virtual en 3D que reproduce todas las dependencias donde el alumno desarrollará los distintos momentos del proceso formativo (aula, biblioteca, auditorio, cafetería, sala de recrea servicios virtuales orientados a la formación, donde se puede interactuar con compañeros y profesores como lo haría en un centro de formación presencial. Por tanto, en Campus Vértice, gracias a la utilización de las Nuevas Tecnologías aplicadas a la formación, se encuentra albergada la óptima combinación de elementos y recursos pedagógicos que cubren todas las necesidades del proceso de aprendizaje.

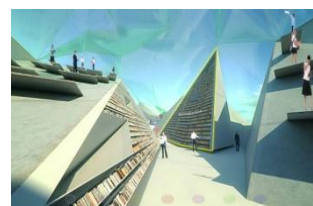
Este campus virtual en 3D al que el alumno tendrá acceso durante todo el curso, las 24 horas del día, facilita el correcto aprendizaje del contenido del curso, la participación en foros de debate, vídeos interactivos, ejercicios prácticos, contenido interactivo multimedia, autoevaluaciones, archivos de descarga, enlaces webs, acceso al contenido bibliográfico, permite la interrelación con otros alumnos y con el profesorado, y muchas más posibilidades.



Auditorio del Campus



Aula



Biblioteca

Precio

El precio del curso es **600 €**. Una vez abonado y la matriculación completada, procederemos a darle inicio a su curso.

Duración

120 horas

Diploma acreditativo

Titulación acreditativa del curso Información y atención al cliente/consumidor/usuario

Inscripción y formas de pago

Para matricularse deberá rellenar el formulario de inscripción que adjuntamos o bien cumplimentado la solicitud pinchando [aquí](#).

El pago del curso podrá realizarse de las siguientes formas:

- Transferencia Bancaria
- Domiciliación
- Tarjeta de crédito
- Paypal

Estamos a su disposición para cualquier duda o consulta:



Madrid
C/ Magallanes, 1.

Málaga
C/ Hilera, 14.

Tlf: 902 904 600
Fax: 902 510 044

info@verticeinstitute.com
verticeinstitute.com