MF1585_3 Operaciones de Atención al Cliente, Venta y Administración en Centros Veterinarios

MF1585_3 Operaciones de Atención al Cliente, Venta y Administración en Centros Veterinarios

Duración: 60 horas

Precio: 420 euros.

Modalidad: A distancia

Metodología:

El Curso será desarrollado con una metodología a Distancia/on line. El sistema de enseñanza a distancia está organizado de tal forma que el alumno pueda compatibilizar el estudio con sus ocupaciones laborales o profesionales, también se realiza en esta modalidad para permitir el acceso al curso a aquellos alumnos que viven en zonas rurales lejos de los lugares habituales donde suelen realizarse los cursos y que tienen interés en continuar formándose. En este sistema de enseñanza el alumno tiene que seguir un aprendizaje sistemático y un ritmo de estudio, adaptado a sus circunstancias personales de tiempo

El alumno dispondrá de un extenso material sobre los aspectos teóricos del Curso que deberá estudiar para la realización de pruebas objetivas tipo test. Para el aprobado se exigirá un mínimo de 75% del total de las respuestas acertadas.

El Alumno tendrá siempre que quiera a su disposición la atención de los profesionales tutores del curso. Así como consultas telefónicas y a través de la plataforma de teleformación si el curso es on line. Entre el material entregado en este curso se adjunta un documento llamado Guía del Alumno dónde aparece un horario de tutorías telefónicas y una dirección de e-mail dónde podrá enviar sus consultas, dudas y ejercicios El alumno cuenta con un período máximo de tiempo para la finalización del curso, que dependerá del tipo de curso elegido y de las horas del mismo.

© icaformación2025

Profesorado:

Nuestro Centro fundado en 1996 dispone de 1000 m2 dedicados a formación y de 7 campus virtuales.

Tenemos una extensa plantilla de profesores especializados en las diferentes áreas formativas con amplia experiencia docentes: Médicos, Diplomados/as en enfermería, Licenciados/as en psicología, Licencidos/as en odontología, Licenciados/as en Veterinaria, Especialistas en Administración de empresas, Economistas, Ingenieros en informática, Educadodores/as sociales etc…

El alumno podrá contactar con los profesores y formular todo tipo de dudas y consultas de las siguientes formas:

-Por el aula virtual, si su curso es on line
-Por e-mail
-Por teléfono

Medios y materiales docentes

-Temario desarrollado.

-Pruebas objetivas de autoevaluación y evaluación.

-Consultas y Tutorías personalizadas a través de teléfono, correo, fax, Internet y de la Plataforma propia de Teleformación de la que dispone el Centro.

© icaformación2025

Titulación:

Una vez finalizado el curso, el alumno recibirá por correo o mensajería la titulación que acredita el haber superado con éxito todas las pruebas de conocimientos propuestas en el mismo.

Programa del curso:

MÓDULO 1. OPERACIONES DE ATENCIÓN AL CLIENTE, VENTA Y ADMINISTRACIÓN EN CENTROS VETERINARIOS

UNIDAD DIDÁCTICA 1. ATENCIÓN Y VENTA AL CLIENTE EN CENTROS VETERINARIOS.

1. Variables que influyen en la atención al cliente.
2. Las necesidades y los gustos del cliente.
3. Dependencia funcional: organigramas e interrelaciones.
4. Funciones fundamentales desarrolladas en la atención al cliente: naturaleza, efectos.
5. El marketing en la empresa y su relación con el departamento de atención al cliente.
6. Variables que influyen en la atención al cliente.
7. Venta al cliente y servicio post–venta.
8. Elaboración de presupuestos sobre productos o servicios.
9. Fidelización de clientes: elementos y factores que intervienen, estrategias de fidelización, plan de fidelización, quejas y reclamaciones.
10. La comunicación interpersonal: modelo de comunicación interpersonal, expresión verbal, comunicación no verbal, empatía, asertividad

UNIDAD DIDÁCTICA 2. TRATAMIENTO DE LA INFORMACIÓN EN EL DEPARTAMENTO DE ATENCIÓN AL CLIENTE EN CENTROS VETERINARIOS.

1. Identificación animal y bases de datos.
2. Procedimientos de obtención y recogida de información: información suministrada por el cliente. Naturaleza de la información. Análisis comparativo.
3. Herramientas de gestión de la relación con el cliente: CRM (Customer Relationship Management).
4. Estructura y funciones de una base de datos.
5. Tipos de bases de datos.
6. Utilización de bases de datos.
7. Internet como canal de venta: uso de los principales navegadores.
8. Organización de los métodos de búsqueda.
9. La relación con el cliente a través de Internet.

© icaformación2025

10. Medios de pago en Internet.

UNIDAD DIDÁCTICA 3. GESTIÓN Y ADMINISTRACIÓN DOCUMENTAL EN CENTROS VETERINARIOS.

1. Documentos clínicos.
2. Documentos no clínicos, formularios, hoja de reclamaciones, pasaporte europeo, cartilla sanitaria.
3. Documentación legal.
4. Gestión básica fiscal y contable en centros veterinarios.
5. Elaboración de albaranes, facturas y fichas de almacén.
6. Herramientas informáticas para la gestión del almacén.
7. Aspectos legales del ejercicio profesional en centros veterinarios. Legislación vigente aplicada al ámbito de esta actividad. Funciones del profesional. Responsabilidad legal.

© icaformación2025