SECRETARIADO. ATENCIÓN AL CLIENTE

SECRETARIADO. ATENCIÓN AL CLIENTE

Duración: 60 horas

Precio: consultar euros.

Modalidad: e-learning

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:

TEMA 1 INTRODUCCIÓN AL SECRETARIADO

Origen del secretariado.

Perfil técnico y humano.

Cualidades profesionales.

Integridad y ética laboral.

Test de evaluación.

TEMA 2 ATENCIÓN AL CLIENTE

Cliente. Definición e importancia.

Estrategias. Servicio y atención.

Tipos de clientes.

Atención a proveedores.

Atención al cliente presencial.

© icaformación2025

El cliente telefónico.

Test de evaluación.

TEMA 3 LA IMPORTANCIA DE LA IMAGEN CORPORATIVA

El cuidado de la imagen corporativa.

La vestimenta.

Protocolo para las presentaciones.

Protocolo para las invitaciones.

Práctica de las relaciones públicas.

Test de evaluación.

TEMA 4 PROTOCOLO DE BIENVENIDA

La rentabilidad de la cortesía profesional.

Saludar. Acoger. Despedir.

Elementos y fórmulas de bienvenida.

Test de evaluación.

TEMA 5 PSICOLOGÍA APLICADA A LA ATENCIÓN AL CLIENTE

Introducción a las habilidades sociales.

La inteligencia emocional .

La asertividad, empatía y persuasión.

Programación Neurolingüística.

Técnicas de autocontrol.

© icaformación2025

Habilidades necesarias en el entorno laboral.

Test de evaluación.

TEMA 6 TÉCNICAS DE COMUNICACIÓN CON EL CLIENTE

El proceso de la comunicación y su importancia.

Cómo evitar las barreras de la comunicación.

La escucha activa.

Tipos de comunicación.

Técnicas de control de gestos.

Test de evaluación.

TEMA 7 GESTIÓN DE QUEJAS Y RECLAMACIONES

Trabajar en positivo.

Actitud ante las quejas.

Cómo mejorar la relación con los clientes.

Controlar situaciones extremas.

Pautas para tratar las incidencias.

Test de evaluación.

TEMA 8 LA SATISFACCIÓN Y FIDELIZACIÓN DEL CLIENTE

Satisfacción del cliente.

Sistema de valores del cliente.

Cómo fidelizar a los clientes.

© icaformación2025

Test de evaluación.

BIBLIOGRAFÍA

© icaformación2025