



925 97 87 28



FORMACION@GRUPOINN.ES



INN-FORMACION.ES



Castilla-La Mancha

CURSO EXPERTO EN CALIDAD Y ATENCIÓN AL CLIENTE

“Customer Service Specialist”



Características de este curso

CERTIFICADO DE PROFESIONALIDAD: COMT0110

Modalidad: Presencial

Duración teórica: 460 horas

Fecha de inicio: 28 de febrero.

Becas: El alumno podrá percibir beca de conciliación laboral y/o beca de transporte.

Prácticas en empresas del Sector: 80 horas de prácticas en empresas del Sector.

ESTE CURSO ESTÁ VALORADO APROXIMADAMENTE EN 2.200 €.

FORMACIÓN COMPLETAMENTE GRATUITA Y ESTÁ SUBVENCIONADA AL 100% POR:



¿Qué voy a aprender con este curso?

“Especialista en Servicio al Cliente” / “Customer Service Specialist”

El 64% de las personas considera la **experiencia y las valoraciones** más importante que el precio al hacer una compra.

Las Recomendaciones en Google, o las valoraciones en las Tiendas Online, son fundamentales a la hora de decidirnos por realizar una compra.

“Customer Service Specialist” se refiere a los servicios prestados al cliente en todas las etapas del proceso de compra. Es un área cada vez más amplia, directamente relacionada con la calidad de la experiencia.

De hecho, **6 de cada 10 personas** compran cuando las tiendas ofrecen un servicio constante en todos los puntos de contacto: correo electrónico, mensajes de texto, redes sociales o chatbot. Se trata de que la empresa esté disponible cuando el cliente le necesite.

Mucho más allá de los medios tradicionales de Atención al Cliente en tiendas físicas o soporte telefónico, el customer service suele implicar un enfoque omnicanal.

El “Especialista en Servicio al Cliente”, es más que proporcionar respuestas a los clientes, sino principalmente brindar soluciones y anticipar problemas.

Todo esto es parte de la imagen de marca y del compromiso de la empresa con el consumidor.

¿Qué titulación voy a conseguir con este curso?

TITULACIÓN OFICIAL

Este Curso es un Certificado de Profesionalidad de Nivel 3.

El Título será expedido con el Ministerio Público de Educación y es equiparable a la Formación de FP de Grado Medio.

Requisitos de acceso al curso

- Tener Título de Bachillerato, FP Grado Medio/ Superior.
- Prueba de Acceso a Grado Medio/ Superior o Universidad.
- Estar Desempleado e inscrito en la Oficina de Empleo.
- Ocupados (10% de plazas reservadas). Siempre que puedan compatibilizar el horario de asistencia obligatoria al curso.

Contenido del curso

INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL CLIENTE /CONSUMIDOR / USUARIO 120 horas.

GESTIÓN DE QUEJAS Y RECLAMACIONES EN MATERIA DE CONSUMO 90 horas.

ORGANIZACIÓN DE UN SISTEMA DE INFORMACIÓN DE CONSUMO 120 horas.

INGLÉS PROFESIONAL PARA ACTIVIDADES COMERCIALES 90 horas.

PRÁCTICAS EMPRESAS DEL SECTOR 80 HORAS

Las prácticas son un trampolín al Acceso al Mercado Laboral. Acceso a importantes empresas del Sector

+80% INSERCIÓN LABORAL EN ESTE SECTOR

El número de contrataciones de titulados en este Sector se ha duplicado en los últimos 3 años, tendencia que se confirma continuará al alza en los próximos años.

