

## CURSOS GRATUITOS JULIO Y AGOSTO 2021

Estos cursos se financian con la cuota de formación profesional que recauda la Seguridad Social a la que se suman las aportaciones del Servicio Público de Empleo Estatal (SPEE).

Pueden participar:

- Desempleados
- Trabajadores por cuenta ajena
- Trabajadores en ERTE
- Autónomos

Documentación que hay que aportar:

- Anexo I – Solicitud, que puede recoger en el Centro o descargarla por internet en [www.plazadelasflores.com](http://www.plazadelasflores.com)
- Fotocopia DNI o NIE
- Fotocopia del documento que acredite su situación laboral (Demanda de empleo, cabecera de la última nómina, último recibo de autónomo, Vida Laboral...)

### CONTROL DE QUEJAS Y RECLAMACIONES (20h presenciales)

Del 12/07/2021 al 02/08/2021 Lunes , Martes y Miércoles de 20:30h a 22:30h

**\*Solo Sector Comercio**

Contenidos:

1. GESTIÓN DE QUEJAS Y RECLAMACIONES.
  - 1.1. Conceptos generales.
  - 1.2. Objeciones.
  - 1.3. Quejas.
  - 1.4. Reclamaciones.
  - 1.5. Análisis y tratamiento de la queja/reclamación.
    - 1.5.1. Por teléfono.
    - 1.5.2. Por escrito.
    - 1.5.3. Presencialmente.
  - 1.6. Pautas para aumentar una atención de calidad.
2. DESARROLLO DE UN SISTEMA EFICAZ DE GESTIÓN DE RECLAMACIONES.
  - 2.1. Obtención de la información: teléfono y otras estrategias.
  - 2.2. Fomentar la receptividad de las quejas en la empresa.
  - 2.3. Implementación de un sistema de gestión de reclamaciones.
3. SONDEOS DE MEJORAS.
  - 3.1. Medición de la satisfacción del cliente.
  - 3.2. Cuestionarios.
  - 3.3. Sondeos de mejora.
  - 3.4. Tipos de sondeos.
  - 3.5. ¿Cómo hacer una encuesta de satisfacción?
  - 3.6. Niveles de gestión.
  - 3.7. Elementos del sistema de quejas y reclamaciones.

## GESTIÓN Y ATENCIÓN DEL SERVICIO POSTVENTA (16h presenciales)

Del 04/08//2021 al 30/08/2021 Lunes y Miércoles de 20.30h a 22:30h

\*Solo Sector Comercio

### Contenidos:

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.

## SELECCIÓN DE PERSONAL ON-LINE (25h presenciales)

Del 12/07//2021 al 18/08/2021 Lunes y Miércoles de 19.30h a 21:30h

\*Intersectorial

### Objetivos:

Gestionar y optimizar los procesos de selección a través de de las nuevas herramientas y servicios on-line.

### Contenidos:

1. SELECCIÓN EN LA RED.
  - 1.1. La Comunicación en internet
  - 1.2 La comunicación y las herramientas de intercambio de información
  - 1.3 Acceso y uso de redes sociales
2. SELECCIÓN Y RECLUTAMIENTO
  - 2.1 El proceso de reclutamiento y selección
  - 2.2 Reclutamiento y selección 2.0
  - 2.3 Aspectos legales y de seguridad en selección 2.0
3. USO Y APLICACIÓN DE PRÁCTICA DE RECURSOS 2.0 EN LA SELECCIÓN DE PERSONAL
  - 3.1. Portales de empleo
  - 3.2. Recursos web para la selección 2.0. Redes sociales, repositorios, blogs, foros
  - 3.3. Planes de reclutamiento 2.0