

## COMT040PO HABILIDADES SOCIALES DE ATENCIÓN AL CLIENTE EN LA VENTA



- Modalidad: presencial
- Duración: 45 horas
- Tutor personal
- Diploma acreditativo
- Garantía de aprendizaje
- Precio: Subvencionado



### OBJETIVOS

Introducir mejoras concretas en el trato y atención a los clientes, utilizando la asertividad, comunicación y competencias emocionales, en el área comercial de la empresa, incluido en el proceso de venta.

### CONTENIDOS

1. DIFERENCIACIÓN ENTRE LAS DIFERENTES ÁREAS DE TRABAJO Y SUS RESPONSABILIDADES DE CARA AL CLIENTE
2. ÁREAS COMUNES DE TRABAJO Y REPARTO DE FUNCIONES
3. TRATO INDIRECTO CON EL GRUPO DE CLIENTES
4. TRATO DIRECTO PERSONAL CON EL CLIENTE
5. PROCESO DE VENTA
6. FASES DE ATENCIÓN AL CLIENTE
7. COMPETENCIAS EMOCIONALES
8. EL PROCESO DE COMUNICACIÓN
9. EL CONTENIDO Y LA ESTRUCTURA DE LA COMUNICACIÓN
10. LA COMUNICACIÓN ORAL
11. HABILIDADES PRINCIPALES
12. ASERTIVIDAD Y AUTOAFIRMACIÓN
13. COACHING
14. OTRAS TÉCNICAS PARA LA MEJORA DE LAS HABILIDADES SOCIALES
15. CALIDAD

### PLAN DE TRABAJO

El desarrollo del curso presencial se realizará en las instalaciones de FORMALBA:

C/ Molina de Segura, nº 5- Bloque 7- 4º C. 30007 MURCIA

FECHA INICIO	FECHA FIN	DÍAS	HORARIO	HORAS
_____	_____	_____	_____	45

### PARTICIPANTES

Los participantes de la acción formativa serán trabajadores ocupados en el momento del inicio del curso que deberán pertenecer a las empresas del sector de “Comercio”, “Estaciones de servicio”, “Aparcamientos y garajes”, “Contac Center”, “Grandes Almacenes”, y “Servicios de campo para actividades de reposición”. También podrán participar trabajadores autónomos cuyo ámbito de actividad se corresponda con los sectores mencionados.

Documentación acreditativa:

- Fotocopia DNI o NIE.
- Fotocopia tarjeta de la Seguridad Social.
- Fotocopia de la cabecera de la última nómina o fotocopia del contrato de trabajo.

Infórmese en  
**968 24 00 88**  
**967 22 16 51**  
formalba@formalba.es



Nº de Expediente \_\_\_\_\_ Sector al que dirige el plan de formación \_\_\_\_\_

Entidad solicitante plan de formación: \_\_\_\_\_

Acción Formativa (denominación y número) \_\_\_\_\_

#### DATOS DEL PARTICIPANTE

1º Apellido \_\_\_\_\_ 2º Apellido \_\_\_\_\_ Nombre \_\_\_\_\_  
 Dirección \_\_\_\_\_ Localidad \_\_\_\_\_ CP \_\_\_\_\_  
 Tfno. \_\_\_\_\_ Email \_\_\_\_\_  
 NIF \_\_\_\_\_ Nº de afiliación a la Seguridad Social \_\_\_\_\_  
 Fecha de nacimiento \_\_\_\_/\_\_\_\_/\_\_\_\_ Género \_\_\_\_\_ Discapacidad:  SI  NO

#### ESTUDIOS (indicar nivel máximo alcanzado)

- Sin titulación
- Educación primaria
- Primera etapa de Educación Secundaria (título de primer y segundo ciclo de la ESO, EGB, Graduado Escolar, Certificados de profesionalidad nivel 1 y 2)
- Segunda etapa de Educación Secundaria (Bachillerato, FP de grado medio, BUP, FPI y FPPII)
- Educación postsecundaria no superior (Certificados de Profesionalidad de nivel 3)
- Técnico superior / FP grado superior y equivalentes
- Estudios universitarios 1er ciclo (Diplomatura - Grados)
- Estudios universitarios 2º ciclo (Licenciatura - Máster)
- Estudios universitarios 3er ciclo (Doctorado)
- Otras titulaciones
- Carnet profesional

#### GRUPO DE COTIZACIÓN

- 01 - Ingenieros y Licenciados
- 02 - Ingenieros, técnicos, Peritos y Ayudantes titulados
- 03 - Jefes administrativos y de taller
- 04 - Ayudantes no titulados
- 05 - Oficiales administrativos
- 06 - Subalternos
- 07 - Auxiliares administrativos
- 08 - Oficiales de primera y segunda
- 09 - Oficiales de tercera y especialistas
- 10 - Trabajadores mayores de 18 años no cualificados
- 11 - Trabajadores menores de 18 años

#### CATEGORÍA PROFESIONAL

- Directivo
- Mando intermedio
- Técnico
- Trabajador cualificado
- Trabajador de baja cualificación\*

\* Grupos de cotización 06, 07, 09 o 10 de la última ocupación. En el caso de tratarse de personas desempleadas, aquellas que no estén en posesión de un carnet profesional, certificado de profesionalidad de nivel 2 o 3, título de formación profesional o de una titulación universitaria.

#### ÁREA FUNCIONAL (solo ocupados)

- Dirección
- Administración
- Comercial
- Mantenimiento
- Producción

#### OCUPACIÓN (CON 11)

- Directores y gerentes
- Técnicos y profesionales científicos e intelectuales
- Técnicos: profesionales de apoyo
- Empleados contables, administrativos y otros empleados de oficina
- Trabaj. de restauración, personales, protección y vendedores
- Trabaj. cualificado agrícola, ganadero, forestal y pesquero
- Artesanos y trabajadores cualificados de las industrias manufactureras y la construcción
- Operadores de instalaciones y maquinaria, y montadores
- Ocupaciones elementales
- Ocupaciones militares

En el caso de desempleado indicar la última ocupación \_\_\_\_\_

#### PARTICIPANTE

Ocupado. Consignar código<sup>1</sup> \_\_\_\_\_

Desempleado (DSP)  Cuidador no profesional (CPN)  Desempleado de larga duración (DSPLD)\*\*

\*\* Personas inscritas como demandantes en la oficina de empleo al menos 12 meses en los 18 meses anteriores a la selección.

ENTIDAD DONDE TRABAJA ACTUALMENTE \_\_\_\_\_

TAMAÑO DE EMPRESA DEL PARTICIPANTE  Inferior a 10  De 10 a 49  De 50 a 99  De 100 a 249  250 y más

SECTOR DE ACTIVIDAD Y CONVENIDO DE APLICACIÓN \_\_\_\_\_

Razón Social \_\_\_\_\_ N.I.F \_\_\_\_\_

Domicilio del centro de trabajo \_\_\_\_\_ Localidad \_\_\_\_\_ C.P \_\_\_\_\_

El abajo firmante declara que los datos expresados se corresponden con la realidad y que en la presente Convocatoria no participa en otra acción formativa de igual contenido a la solicitada.

Asimismo, a los efectos de lo dispuesto en la Ley Orgánica 15/1999 de 13 de diciembre de Protección de Datos de Carácter Personal (LOPD), el abajo firmante autoriza el tratamiento de los datos personales incorporados en la solicitud y en otros documentos normalizados relativos a la acción formativa, para (I) la gestión, financiación, control, seguimiento y evaluación de la acción formativa por el Servicio Público de Empleo Estatal sito actualmente en la calle Condesa de Venadito nº 9 (28027-Madrid), directamente, a través de la Fundación Estatal para la Formación en el Empleo o de cualesquiera otras personas físicas o jurídicas que intervengan por cuenta del mencionado organismo o entidad en alguna de las citadas actividades; (II) la comunicación a las Administraciones Públicas correspondientes de las instituciones comunitarias, con motivo del cumplimiento de las obligaciones legales impuestas por la normativa administrativa y comunitaria para la gestión de convocatorias de subvenciones públicas realizada en el marco de las iniciativas de formación.

Los datos personales a que se refiere el párrafo anterior serán incorporados a un fichero titularidad del Servicio Público de Empleo Estatal debidamente inscrito en el Registro General de la Agencia Española de Protección de Datos. El abajo firmante podrá ejercitar sus derechos de acceso, rectificación, cancelación y oposición relativo a este tratamiento del que es responsable el Servicio Público de Empleo Estatal ante la Fundación Estatal para la Formación en el Empleo, dirigiéndose por escrito a ésta última en su sede social, sita en la C/ Torrelaguna, 56, 28027 Madrid), en los términos de la normativa vigente.

<sup>1</sup>Relación de Códigos: RG Régimen general, FD Fijos discontinuos en periodos de no ocupación, RE Regulación de empleo en periodos de no ocupación, AGP Régimen especial agrario por cuenta propia, AGA Régimen especial agrario por cuenta ajena, AU Régimen especial autónomos, EH Empleado hogar, DF Trabajadores que accedan al desempleo durante el periodo formativo, RLE trabajadores con relaciones laborales de carácter especial que se recogen en el Art. 2 del Estatuto de los Trabajadores, CESS Trabajadores con convenio especial con la Seguridad Social, FDI Trabajadores a tiempo parcial de carácter indefinido (con trabajos discontinuos) en sus periodos de no ocupación, TM Régimen especial del mar, CP Mutualistas de Colegios Profesionales no incluidos como autónomos, OCTP Trabajadores ocupados con contrato a tiempo parcial, OCT Trabajadores ocupados con contrato temporal.

FECHA

FIRMA TRABAJADOR/A