



# LOT 5 TELEOPERADOR I ATENCIÓ CLIENT

## CONTINGUTS MÒDUL TELEOPERADOR

### Venta Online

#### 1. Internet com a canal de venda

- Relacions comercials a través d'Internet:
- Models de comerç a través d'Internet.
- El marketing online.
- Eines d'automatització.

#### 2. Disseny comercial de pàgines web

- L'internauta com a client potencial i real.
- Criteris comercials en el disseny comercial de pàgines web.
- Botigues virtuals:
- Mitjans de pagament a Internet:
- Conflictes i reclamacions de clients:
- Aplicacions a nivell usuari per al disseny de pàgines web comercials: gestió de continguts
- Llei sobre serveis de la societat de la informació i de comerç electrònic,

### Gestió de l'atenció al client

#### 1. Processos d'atenció al client/consumidor:

- Concepte i característiques de la funció d'atenció al client:
- Dependència funcional del departament d'atenció al client:
- Factors fonamentals desenvolupats en l'atenció al client:
- Màrqueting a l'empresa i la seva relació amb el departament d'atenció al Client:
- Variables que influeixen en el servei al client:
- La informació facilitada pel client.
- Documentació implicada en l'atenció al client.
- Servei postvenda.

#### 2. Qualitat en la prestació del servei d'atenció al client

- Satisfacció i excel·lència.
- Processos de qualitat a l'empresa.
- Concepte i característiques de qualitat de servei.
- Ràtios de control i mesurament de qualitat i satisfacció del client.

#### 3. Desenvolupament personal per a la atenció al client

- Proactivitat y autogestió.
- Tolerància en la gestió de queixes.
- Resolució de conflictes.
- Flexibilitat i adaptació als canvis.
- Comprensió de la psicologia humana.

### Tècniques de comunicació i atenció al client

#### 1. Gestió i tractament de la informació al client/consumidor

- Informació del client: perfils
- Arxiu i registre d'informació del client:
- Procediments per a la gestió i tractament de la informació dins de l'empresa.
- Bases de dades per al tractament de la informació en el departament d'atenció al client/consumidor/usuari.

- Normativa de protecció de dades de bases de dades de clients.
- Preparació i presentació d'informes.

## 2. Tècniques de comunicació client/consumidor

- Model de comunicació interpersonal:
- Comunicació amb una o més persones: diferències i dificultats
- Barreres i dificultats en la comunicació interpersonal presencial.
- Expressió verbal
- Comunicació no verbal
- Empatia i assertivitat
- Comunicació no presencial
- Comunicació escrita

## CONTINGUTS MÒDUL TRANSVERSAL

### Treball en equip

1. Concepte d'equip de treball. Diferències entre un grup i un equip.
2. El diàleg i la comunicació assertiva en els equips.
3. El valor de la comunicació no verbal en les nostres relacions amb els altres.
4. Les diferents estratègies d'afrontament dels conflictes.

### Recerca de feina

1. Coneixement personal i del mercat laboral
  - Autoconeixement
  - El projecte professional
  - Coneixement del mercat de treball
2. Treu partit al teu CV
  - El meu passaport per aconseguir l'entrevista: el currículum vitae
  - La meua targeta de visita: la carta de presentació
3. El procés de selecció
  - L'entrevista de feina
    - Aspectes generals de l'entrevista de selecció
    - Contacte telefònic
    - Enviament del CV
    - Seguiment de l'oferta
    - Preparar y afrontar una entrevista
    - Entrevista individual
    - Entrevista grupal
    - Tècniques per crear impressions positives: Comunicació verbal i no verbal
  - Altres proves de selecció
4. Ocupació 2.0
  - Els portals de feina i el CV online
  - El Blog i la identitat digital
  - Les xarxes socials i les xarxes professionals en la recerca de feina

## FORMADOR/TUTOR

Mòdul teleoperador (03/05 a 07/06): Núria Sánchez Romanos

Mòdul transversal (08/06 a 14/06): Javier Baig Bique

## TOTAL HORES I MODALITAT

Maig 2021							Juny 2021						
Lu	Ma	Mi	Ju	Vi	Sá	Do	Lu	Ma	Mi	Ju	Vi	Sá	Do
					1	2		1	2	3	4	5	6
3	4	5	6	7	8	9	7	8	9	10	11	12	13
10	11	12	13	14	15	16	14	15	16	17	18	19	20
17	18	19	20	21	22	23	21	22	23	24	25	26	27
24	25	26	27	28	29	30	28	29	30				
31													


200 presencials (Videoconferència)

Examen final presencial: 04/06 (Grup1 de 9 a 11:30 h / Grup2 d'11:30 a 14 h)

## DATES I HORARIS

### • Maig 2021 (80 hores)

- dilluns 3, de 09:00 a 13:00
- dimarts 4, de 09:00 a 13:00
- dimecres 5, de 09:00 a 13:00
- dijous 6, de 09:00 a 13:00
- divendres 7, de 09:00 a 13:00
- dilluns 10, de 09:00 a 13:00
- dimarts 11, de 09:00 a 13:00
- dimecres 12, de 09:00 a 13:00
- dijous 13, de 09:00 a 13:00
- divendres 14, de 09:00 a 13:00
- dilluns 17, de 09:00 a 13:00
- dimarts 18, de 09:00 a 13:00
- dimecres 19, de 09:00 a 13:00
- dijous 20, de 09:00 a 13:00
- divendres 21, de 09:00 a 13:00
- dimarts 25, de 09:00 a 13:00
- dimecres 26, de 09:00 a 13:00
- dijous 27, de 09:00 a 13:00
- divendres 28, de 09:00 a 13:00
- dilluns 31, de 09:00 a 13:00



- Juny 2021 (40 hores)

dimarts 1, de 09:00 a 13:00

dimecres 2, de 09:00 a 13:00

dijous 3, de 09:00 a 13:00

divendres 4, de 09:00 a 13:00

dilluns 7, de 09:00 a 13:00

dimarts 8, de 09:00 a 13:00

dimecres 9, de 09:00 a 13:00

dijous 10, de 09:00 a 13:00

divendres 11, de 09:00 a 13:00

dilluns 14, de 09:00 a 13:00