



EUROINNOVA
INTERNATIONAL ONLINE EDUCATION

COMT0211 Actividades Auxiliares de Comercio (Certificado de Profesionalidad Completo)





Elige aprender en la escuela
líder en formación online

ÍNDICE

1 | Somos Euroinnova

2 | Rankings

3 | Alianzas y acreditaciones

4 | By EDUCA EDTECH Group

5 | Metodología LXP

6 | Razones por las que elegir Euroinnova

7 | Financiación y Becas

8 | Métodos de pago

9 | Programa Formativo

10 | Temario

11 | Contacto

SOMOS EUROINNOVA

Euroinnova International Online Education inicia su actividad hace más de 20 años. Con la premisa de revolucionar el sector de la educación online, esta escuela de formación crece con el objetivo de dar la oportunidad a sus estudiantes de experimentar un crecimiento personal y profesional con formación eminentemente práctica.

Nuestra visión es ser **una institución educativa online reconocida en territorio nacional e internacional** por ofrecer una educación competente y acorde con la realidad profesional en busca del reciclaje profesional. Abogamos por el aprendizaje significativo para la vida real como pilar de nuestra metodología, estrategia que pretende que los nuevos conocimientos se incorporen de forma sustantiva en la estructura cognitiva de los estudiantes.

Más de

19

años de
experiencia

Más de

300k

estudiantes
formados

Hasta un

98%

tasa
empleabilidad

Hasta un

100%

de financiación

Hasta un

50%

de los estudiantes
repite

Hasta un

25%

de estudiantes
internacionales

[Ver en la web](#)



EUROINNOVA
INTERNATIONAL ONLINE EDUCATION



Desde donde quieras y como quieras,
Elige Euroinnova



QS, sello de excelencia académica
Euroinnova: 5 estrellas en educación online

RANKINGS DE EUROINNOVA

Euroinnova International Online Education ha conseguido el reconocimiento de diferentes rankings a nivel nacional e internacional, gracias por su apuesta de **democratizar la educación** y apostar por la innovación educativa para **lograr la excelencia**.

Para la elaboración de estos rankings, se emplean **indicadores** como la reputación online y offline, la calidad de la institución, la responsabilidad social, la innovación educativa o el perfil de los profesionales.



[Ver en la web](#)



EUROINNOVA
INTERNATIONAL ONLINE EDUCATION

ALIANZAS Y ACREDITACIONES



Ver en la web



EUROINNOVA
INTERNATIONAL ONLINE EDUCATION

BY EDUCA EDTECH

Euroinnova es una marca avalada por **EDUCA EDTECH Group**, que está compuesto por un conjunto de experimentadas y reconocidas **instituciones educativas de formación online**. Todas las entidades que lo forman comparten la misión de **democratizar el acceso a la educación** y apuestan por la transferencia de conocimiento, por el desarrollo tecnológico y por la investigación



ONLINE EDUCATION



Ver en la web



METODOLOGÍA LXP

La metodología **EDUCA LXP** permite una experiencia mejorada de aprendizaje integrando la AI en los procesos de e-learning, a través de modelos predictivos altamente personalizados, derivados del estudio de necesidades detectadas en la interacción del alumnado con sus entornos virtuales.

EDUCA LXP es fruto de la **Transferencia de Resultados de Investigación** de varios proyectos multidisciplinares de I+D+i, con participación de distintas Universidades Internacionales que apuestan por la transferencia de conocimientos, desarrollo tecnológico e investigación.



1. Flexibilidad

Aprendizaje 100% online y flexible, que permite al alumnado estudiar donde, cuando y como quiera.



2. Accesibilidad

Cercanía y comprensión. Democratizando el acceso a la educación trabajando para que todas las personas tengan la oportunidad de seguir formándose.



3. Personalización

Itinerarios formativos individualizados y adaptados a las necesidades de cada estudiante.



4. Acompañamiento / Seguimiento docente

Orientación académica por parte de un equipo docente especialista en su área de conocimiento, que aboga por la calidad educativa adaptando los procesos a las necesidades del mercado laboral.



5. Innovación

Desarrollos tecnológicos en permanente evolución impulsados por la AI mediante Learning Experience Platform.



6. Excelencia educativa

Enfoque didáctico orientado al trabajo por competencias, que favorece un aprendizaje práctico y significativo, garantizando el desarrollo profesional.



Programas
PROPIOS
UNIVERSITARIOS
OFICIALES

RAZONES POR LAS QUE ELEGIR EUROINNOVA

1. Nuestra Experiencia

- ✓ Más de **18 años de experiencia.**
- ✓ Más de **300.000 alumnos** ya se han formado en nuestras aulas virtuales
- ✓ Alumnos de los 5 continentes.
- ✓ **25%** de alumnos internacionales.
- ✓ **97%** de satisfacción
- ✓ **100% lo recomiendan.**
- ✓ Más de la mitad ha vuelto a estudiar en Euroinnova.

2. Nuestro Equipo

En la actualidad, Euroinnova cuenta con un equipo humano formado por más **400 profesionales**. Nuestro personal se encuentra sólidamente enmarcado en una estructura que facilita la mayor calidad en la atención al alumnado.

3. Nuestra Metodología



100% ONLINE

Estudia cuando y desde donde quieras. Accede al campus virtual desde cualquier dispositivo.



APRENDIZAJE

Pretendemos que los nuevos conocimientos se incorporen de forma sustantiva en la estructura cognitiva



EQUIPO DOCENTE

Euroinnova cuenta con un equipo de profesionales que harán de tu estudio una experiencia de alta calidad educativa.



NO ESTARÁS SOLO

Acompañamiento por parte del equipo de tutorización durante toda tu experiencia como estudiante

4. Calidad AENOR

- ✓ Somos Agencia de Colaboración N°99000000169 autorizada por el Ministerio de Empleo y Seguridad Social.
- ✓ Se llevan a cabo auditorías externas anuales que garantizan la máxima calidad AENOR.
- ✓ Nuestros procesos de enseñanza están certificados por **AENOR** por la ISO 9001.



5. Confianza

Contamos con el sello de **Confianza Online** y colaboramos con la Universidades más prestigiosas, Administraciones Públicas y Empresas Software a nivel Nacional e Internacional.



6. Somos distribuidores de formación

Como parte de su infraestructura y como muestra de su constante expansión Euroinnova incluye dentro de su organización una **editorial y una imprenta digital industrial**.

FINANCIACIÓN Y BECAS

Financia tu cursos o máster y disfruta de las becas disponibles. ¡Contacta con nuestro equipo experto para saber cuál se adapta más a tu perfil!

25% Beca
ALUMNI

20% Beca
DESEMPLEO

15% Beca
EMPRENDE

15% Beca
RECOMIENDA

15% Beca
GRUPO

20% Beca
FAMILIA
NUMEROSA

20% Beca
DIVERSIDAD
FUNCIONAL

20% Beca
PARA PROFESIONALES,
SANITARIOS,
COLEGIADOS/AS



[Solicitar información](#)

MÉTODOS DE PAGO

Con la Garantía de:



Fracciona el pago de tu curso en cómodos plazos y sin interéres de forma segura.



Nos adaptamos a todos los métodos de pago internacionales:



y muchos mas...



[Ver en la web](#)



EUROINNOVA
INTERNATIONAL ONLINE EDUCATION

COMT0211 Actividades Auxiliares de Comercio (Certificado de Profesionalidad Completo)

**DURACIÓN**

270 horas

**MODALIDAD
ONLINE****ACOMPañAMIENTO
PERSONALIZADO**

Titulación

TITULACIÓN de haber superado la FORMACIÓN NO FORMAL que le Acredita las Unidades de Competencia recogidas en el Certificado de Profesionalidad COMT0211 Actividades Auxiliares de Comercio, regulada en el Real Decreto 1694/2011, de 18 de Noviembre, del cual toma como referencia la Cualificación Profesional COM412_1 Actividades Auxiliares de Comercio (Real Decreto 1179/2008, de 11 de julio). De acuerdo a la Instrucción de 22 de marzo de 2022, por la que se determinan los criterios de admisión de la formación aportada por las personas solicitantes de participación en el procedimiento de evaluación y acreditación de competencias profesionales adquiridas a través de la experiencia laboral o vías no formales de formación. EUROINNOVA FORMACIÓN S.L. es una entidad participante del fichero de entidades del Sepe, Ministerio de Trabajo y Economía Social.

[Ver en la web](#)**EUROINNOVA**
INTERNATIONAL ONLINE EDUCATION



EUROINNOVA INTERNATIONAL ONLINE EDUCATION

EXPIDE LA SIGUIENTE TITULACIÓN

NOMBRE DEL ALUMNO/A

con Número de Documento XXXXXXXXXX ha superado los estudios correspondientes de

Nombre de la Acción Formativa

de XXX horas, perteneciente al Plan de Formación de EUROINNOVA en la convocatoria de XXX

Y para que surta los efectos pertinentes queda registrado con número de expediente XXXX/XXXXXXX-XXXXXX

Con un nivel de aprovechamiento ALTO

Y para que conste expido la presente TITULACIÓN en
Granada, a (día) de (mes) del (año)La Dirección General
NOMBRE DEL DIRECTOR ACADÉMICO

Sello

Firma del Alumno/a
NOMBRE DEL ALUMNO

La presente Titulación es parte del Plan de Formación de EUROINNOVA en la convocatoria de XXX horas, perteneciente al Plan de Formación de EUROINNOVA en la convocatoria de XXX. Y para que surta los efectos pertinentes queda registrado con número de expediente XXXX/XXXXXXX-XXXXXX. Con un nivel de aprovechamiento ALTO. Y para que conste expido la presente TITULACIÓN en Granada, a (día) de (mes) del (año).

Descripción

En la actualidad, en el mundo del comercio y marketing, es muy importante conocer las actividades auxiliares de comercio. Por ello, con el presente curso se trata de aportar los conocimientos necesarios para las operaciones auxiliares en el punto de venta, la preparación de pedidos, la manipulación y movimientos de traspaes y carretillas de mano y la atención básica al cliente.

Objetivos

Tras realizar el Curso Actividades Auxiliares de Comercio el alumno podrá desarrollar su actividad laboral en áreas como: Realizar operaciones auxiliares de reposición, disposición y acondicionamiento de productos en el punto de venta. Preparar pedidos de forma eficaz y eficiente, siguiendo procedimientos establecidos. Manipular y trasladar productos en la superficie comercial y en el reparto de proximidad, utilizando transpalés y carretillas de mano. Proporcionar atención e información operativa, estructurada y protocolarizada al cliente.

A quién va dirigido

Este curso está dirigido a todas aquellas personas que se dedican al mundo del comercio y marketing, más concretamente a las actividades auxiliares de comercio, en el área profesional de la compraventa y que pretendan obtener conocimientos relacionados con las operaciones auxiliares en el punto de venta, la preparación de pedidos, la manipulación y movimientos de traspaes y carretillas de mano y la atención básica al cliente.

[Ver en la web](#)

EUROINNOVA
INTERNATIONAL ONLINE EDUCATION

Para qué te prepara

La presente formación se ajusta al itinerario formativo del Certificado de Profesionalidad COMT0211 Actividades Auxiliares de Comercio certificando el haber superado las distintas Unidades de Competencia en él incluidas, y va dirigido a la acreditación de las Competencias profesionales adquiridas a través de la experiencia laboral y de la formación no formal, vía por la que va a optar a la obtención del correspondiente Certificado de Profesionalidad, a través de las respectivas convocatorias que vayan publicando las distintas Comunidades Autónomas, así como el propio Ministerio de Trabajo (Real Decreto 1224/2009 de reconocimiento de las competencias profesionales adquiridas por experiencia laboral).

Salidas laborales

Tras realizar el Curso Actividades Auxiliares de Comercio el alumno podrá desarrollar su actividad laboral en establecimientos comerciales: tiendas, supermercados e hipermercados, por cuenta ajena, o propia en el caso del reparto de proximidad, siguiendo las instrucciones recibidas y bajo la supervisión directa de un responsable del establecimiento o reparto comercial.

TEMARIO

MÓDULO 1. MF1326_1 PREPARACIÓN DE PEDIDOS

UNIDAD DIDÁCTICA 1. OPERATIVA DE LA PREPARACIÓN DE PEDIDOS.

1. Características y necesidad de la preparación de pedidos en distintos tipos de empresas y actividades.
2. Consideraciones básicas para la preparación del pedido.
 1. - Diferenciación de unidades de pedido y de carga.
 2. - Tipos de pedido.
 3. - Unidad de pedido y embalaje.
 4. - Optimización de la unidad de pedido y tiempo de preparación del pedido.
3. Documentación básica en la preparación de pedidos.
 1. - Documentación habitual.
 2. - Sistemas de seguimiento y control informático de pedidos.
 3. - Control informático de la preparación de pedidos.
 4. - Trazabilidad: concepto y finalidad.
4. Registro y calidad de la preparación de pedidos.
 1. - Verificación del pedido.
 2. - Flujos de información en los pedidos.
 3. - Codificación y etiquetado de productos y pedidos.
 4. - Control y registro de calidad en la preparación de pedidos: exactitud, veracidad y normas de visibilidad y legibilidad de etiquetas.

UNIDAD DIDÁCTICA 2. SISTEMAS Y EQUIPOS EN LA PREPARACIÓN DE PEDIDOS.

1. Equipos de pesaje, manipulación y preparación de pedidos.
2. Métodos habituales de preparación de pedidos:
 1. - Manual.
 2. - Semiautomático.
 3. - Automático.
 4. - Picking por voz.
3. Sistemas de pesaje y optimización del pedido.
 1. - Equipos utilizados habitualmente en el pesaje y medición de pedidos.
 2. - Unidades de volumen y de peso: interpretación.
4. Consideración de técnicas y factores de carga y estiba en las unidades de pedido.
 1. - Factores operativos de la estiba y carga.
 2. - Distribución de cargas y aprovechamiento del espacio.
 3. - Coeficiente o factor de estiba: interpretación y aplicación a la preparación de pedidos.
 4. - Mercancías a granel.
5. Pesaje, colocación y visibilidad de la mercancía en la preparación de distintos tipos de pedidos.
 1. - Usos y recomendaciones básicas en la preparación de pedidos.
 2. - Colocación y disposición de productos y/o mercancías en la unidad de pedido.
 3. - Complementariedad de productos y/o mercancías.
 4. - Conservación y manipulación de productos y/o mercancías.

UNIDAD DIDÁCTICA 3. ENVASES Y EMBALAJES.

1. Presentación y embalado del pedido para su transporte o entrega.
 1. - Consideraciones previas.
 2. - Embalaje primario: Envase.
 3. - Embalaje secundario: cajas.
 4. - Embalaje terciario: pales y contenedor.
2. Tipos de embalaje secundario:
 1. - Bandeja.
 2. - Box palet.
 3. - Caja dispensadora de líquidos.
 4. - Caja envolvente o Wrap around.
 5. - Caja expositora.
 6. - Caja de fondo automático.
 7. - Caja de fondo semiautomático.
 8. - Caja de madera.
 9. - Caja de plástico.
 10. - Caja con rejilla incorporada.
 11. - Caja con tapa.
 12. - Caja de tapa y fondo.
 13. - Caja de solapas.
 14. - Cesta.
 15. - Estuche.
 16. - Film plástico.
 17. - Plató agrícola.
 18. - Saco de papel.
3. Otros elementos del embalaje:
 1. - Cantonera.
 2. - Acondicionador.
 3. - Separador.
4. Medios y procedimientos de envasado y embalaje.
5. Operaciones de embalado manual y mecánico:
 1. - Consideraciones previas: dimensión, número de artículos o envases.
 2. - Empaque.
 3. - Etiquetado.
 4. - Precinto.
 5. - Señalización y etiquetado del pedido.
6. Control de calidad: visibilidad y legibilidad del pedido y/o mercancía.
 1. - Recomendaciones de AECOC y simbología habitual.
7. Uso eficaz y eficiente de los embalajes: reducir, reciclar y reutilizar.

UNIDAD DIDÁCTICA 4. SEGURIDAD Y PREVENCIÓN DE ACCIDENTES Y RIESGOS LABORALES EN LA MANIPULACIÓN Y PREPARACIÓN DE PEDIDOS.

1. Fundamentos de la prevención de riesgos e higiene postural en la preparación de pedidos.
 1. - Accidentes y riesgos habituales en la preparación de pedidos.
2. Recomendaciones básicas en la manipulación manual de cargas y exposición a posturas forzadas.
 1. - Señalización de seguridad.
 2. - Higiene postural.

3. - Equipos de protección individual.
4. - Actitudes preventivas en la manipulación de carga.
3. Interpretación de la simbología básica en la presentación y manipulación de productos/mercancías.

MÓDULO 2. MF1327_1 OPERACIONES EN EL PUNTO DE VENTA

UNIDAD DIDÁCTICA 1. ESTRUCTURA Y TIPOS DE ESTABLECIMIENTOS COMERCIALES.

1. Concepto y funciones.
2. Características y diferencias.
3. Tipos de superficies comerciales.
 1. - Por ubicación
 2. - Por tamaño
 3. - Por productos

UNIDAD DIDÁCTICA 2. ORGANIZACIÓN Y DISTRIBUCIÓN DE PRODUCTOS.

1. Zonas frías y calientes
2. Diseño:
 1. - Por zonas
 1. * Ventas.
 2. * Almacén.
 3. * Recepción y descarga.
 4. * Auxiliares.
 2. - Por productos
 1. * Alimentarios
 2. * No alimentarios

UNIDAD DIDÁCTICA 3. TÉCNICAS DE ANIMACIÓN DEL PUNTO DE VENTA

1. Técnicas físicas de equipamiento:
 1. - Cabeceras
 2. - Pilas
 3. - Contenedores
 4. - Islas
2. Técnicas psicológicas:
 1. - Regalos publicitarios
 2. - Premios a la fidelidad
 3. - Muestras
 4. - Cupones
 5. - Reembolsos
 6. - Premios
 7. - Descuentos
3. Técnicas de estímulo.
 1. - Medios audiovisuales
 2. - Creación de ambientes
4. Técnicas personales

UNIDAD DIDÁCTICA 4. MOBILIARIO Y ELEMENTOS EXPOSITIVOS

1. Tipología y funcionalidad.
2. Características.
3. Elección.
4. Ubicación:
 1. - recta
 2. - espiga
 3. - libre
 4. - abierta
 5. - cerrada
5. Manipulación y montaje.

UNIDAD DIDÁCTICA 5. COLOCACIÓN DE PRODUCTOS

1. Funciones
2. Lineales. Fronteo.
3. Niveles de exposición.
4. Necesidades y criterios:
 1. - Reposición
 2. - Rotación
 3. - Abastecimiento
 4. - Colocación
5. Etiquetado
6. Identificación de productos: Interpretación de datos.
7. Acondicionamiento de lineales, estanterías y expositores.
8. Rentabilidad de la actividad comercial.

UNIDAD DIDÁCTICA 6. TÉCNICAS DE EMPAQUETADO COMERCIAL DE PRODUCTOS

1. Tipos y finalidad de empaquetados.
2. Técnicas de empaquetado.
3. Características de los materiales.
4. Utilización y optimización de materiales.
5. Colocación de adornos adecuados a cada campaña y tipo de producto.
6. Plantillas y acabados
7. Requisitos del puesto de trabajo
8. Gestión de residuos
9. Envases
10. Embalajes
11. Asimilables a residuos domésticos

UNIDAD DIDÁCTICA 7. PREVENCIÓN DE ACCIDENTES Y RIESGOS LABORALES EN LAS OPERACIONES AUXILIARES EN EL PUNTO DE VENTA

1. Prevención en actividades de organización, reposición, acondicionamiento y limpieza del punto de venta.
2. Higiene postural
 1. - Elementos eléctricos

2. - Productos de limpieza
3. - Otros
3. Prevención aplicable a operaciones de montaje y elementos expositores.
4. Accidentes por caídas
5. Uso de escaleras
6. Golpes en estanterías
7. Riesgos eléctricos
8. Puertas
 1. - Otros
9. Normas de manipulación de productos e higiene postural.
 1. - Identificación de lesiones y riesgos.
 2. - Recomendaciones básicas para la prevención de lesiones.
10. Equipos de protección individual.
 1. - Características y ventajas.
 2. - Uso y mantenimiento.

MÓDULO 3. MF1328_1 MANIPULACIÓN Y MOVIMIENTOS CON TRASPALÉS Y CARRETILLAS DE MANO

UNIDAD DIDÁCTICA 1. OPERATIVA Y DOCUMENTACIÓN DE MOVIMIENTO Y REPARTO DE PROXIMIDAD.

1. Documentación básica de órdenes de movimiento:
 1. - albarán
 2. - nota de entrega
 3. - orden de pedido
2. Operativa de las órdenes de trabajo y movimiento: eficiencia y eficacia.
3. Movimientos dentro y fuera de la superficie comercial.
4. Ordenes de reparto de proximidad:
 1. - Definición de recorrido
 2. - rutas de reparto.
 3. - Interpretación de callejeros locales
5. Normas y recomendaciones de circulación, y carga y descarga.

UNIDAD DIDÁCTICA 2. CONDUCCIÓN DE TRASPALÉS Y CARRETILLAS DE MANO

1. Tipos y características de los equipos de trabajo móviles:
 1. - traspales manuales o eléctricos
 2. - carretillas de mano
 3. - apiladores manuales o eléctricos
 4. - carretillas contrapesadas entre otros
2. Localización de los elementos del equipo de trabajo.
3. Optimización de tiempo y espacio:
4. Colocación y estabilidad de la carga.
 1. - Estiba, clasificación y agrupamiento.
5. Simulación de maniobras en el movimiento de cargas con equipos de trabajo móvil.

UNIDAD DIDÁCTICA 3. MANTENIMIENTO DE PRIMER NIVEL DE TRASPALÉS Y CARRETILLA DE MANO.

1. Pautas de comportamiento y verificación en el mantenimiento de traspales y carretillas de

mano.

2. Herramientas y material de limpieza de los equipos.
3. Recomendaciones básicas de mantenimiento de equipos del fabricante.
4. Sistema hidráulico y de elevación.
5. Cambio y carga de baterías.
6. Comprobación rutinaria y mantenimiento básico de trónsales y carretillas de mano.
7. Simulación de operaciones de mantenimiento de primer nivel.

UNIDAD DIDÁCTICA 4. SEGURIDAD Y PREVENCIÓN DE ACCIDENTES Y RIESGOS LABORALES EN LA MANIPULACIÓN DE EQUIPOS DE TRABAJO MÓVILES.

1. Normas y recomendaciones de seguridad
 1. - de movimiento
 2. - manipulación manual
 3. - conservación de productos.
2. Normas de seguridad y salud en el movimiento de productos.
 1. - higiene postural
 2. - prevención de fatiga
3. Higiene postural y equipo de protección individual en la manipulación de productos.
4. Medidas de actuación en situaciones de emergencia

MÓDULO 4. MF1329_1 ATENCIÓN BÁSICA AL CLIENTE

UNIDAD DIDÁCTICA 1. TÉCNICAS DE COMUNICACIÓN CON CLIENTES.

1. Procesos de información y de comunicación.
2. Barreras en la comunicación con el cliente.
3. Puntos fuertes y débiles en un proceso de comunicación.
4. Elementos de un proceso de comunicación efectiva
 1. - Estrategias y pautas para una comunicación efectiva
5. La escucha activa
 1. - concepto, utilidades y ventajas de la escucha efectiva
 2. - signos y señales de escucha
 3. - componentes actitudinales de la escucha efectiva
 4. - habilidades técnicas y personas de la escucha efectiva
 5. - errores en la escucha efectiva
6. Consecuencias de la comunicación no efectiva.

UNIDAD DIDÁCTICA 2. TÉCNICAS DE ATENCIÓN BÁSICA A CLIENTES.

1. Tipología de clientes.
2. Comunicación verbal y no verbal.
 1. - Concepto.
 2. - Componentes.
 3. - Signos de comunicación corporal no verbal.
 4. - la imagen personal.
3. Pautas de comportamiento:
 1. - Disposición previa
 2. - respeto y amabilidad

3. - implicación en la respuesta
4. - servicio al cliente
5. - vocabulario adecuado
4. Estilos de respuesta en la interacción verbal: asertivo, agresivo y no asertivo.
5. Técnicas de asertividad:
 1. - disco rayado,
 2. - banco de niebla,
 3. - libre información,
 4. - aserción negativa,
 5. - interrogación negativa,
 6. - autorrevelacion,
 7. - compromiso viable
 8. - otras técnicas de asertividad
6. La atención telefónica.
 1. - El lenguaje y la actitud en la atención telefónica.
 2. - Recursos en la atención telefónica: voz, tiempo, pausas, silencios.
7. Tratamiento de cada una de las situaciones de atención básica:
 1. - solicitud de información de localización
 2. - solicitud de información de localización de producto
 3. - solicitud de información de precio
 4. - quejas básicas y reclamaciones
8. El proceso de atención de las reclamaciones en el establecimiento comercial o en el reparto domiciliario.
9. Pautas de comportamiento en el proceso de atención a las reclamaciones:
 1. - No ignorar ninguna reclamación
 2. - Mantener la calma y practicar escucha activa
 3. - Transmitir respeto y amabilidad
 4. - Pedir disculpas
 5. - Ofrecer una solución o tramitación lo mas rápida posible
 6. - Despedida y agradecimiento
10. Documentación de las reclamaciones e información que debe contener.

UNIDAD DIDÁCTICA 3. LA CALIDAD DEL SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE.

1. Concepto y origen de la calidad.
2. La gestión de la calidad en las empresas comerciales.
3. El control y el aseguramiento de la calidad.
4. La retroalimentación del sistema.
 1. - calidad y seguimiento de la atención al cliente
 2. - documentación de seguimiento: el registro de quejas, sugerencias y reclamaciones
5. La satisfacción del cliente.
 1. - Técnicas de control y medición.
 2. - Principales motivos de no satisfacción y sus consecuencias.
6. La motivación personal y la excelencia empresarial
7. La reorganización según criterios de calidad
8. Las normas ISO 9000
 1. - Funcionamiento de la certificación

¿Te ha parecido interesante esta información?

Si aún tienes dudas, nuestro equipo de asesoramiento académico estará encantado de resolverlas.

Pregúntanos sobre nuestro método de formación, nuestros profesores, las becas o incluso simplemente conócenos.

Solicita información sin compromiso

¡Matricularme ya!

¡Encuétranos aquí!

Edificio Educa Edtech

Camino de la Torrecilla N.º 30 EDIFICIO EDUCA EDTECH,
C.P. 18.200, Maracena (Granada)

 900 831 200

 formacion@euroinnova.com

 www.euroinnova.edu.es

Horario atención al cliente

Lunes a viernes: 9:00 a 20:00h Horario España

¡Síguenos para estar al tanto de todas nuestras novedades!



Ver en la web



EUROINNOVA
INTERNATIONAL ONLINE EDUCATION



EUROINNOVA
INTERNATIONAL ONLINE EDUCATION

 By
EDUCA EDTECH
Group