



# Catálogo de Especialidades Formativas

**PROGRAMA FORMATIVO**

**ACTIVIDADES BÁSICAS DE ATENCIÓN AL CLIENTE**

Abril 2023

## IDENTIFICACIÓN DE LA ESPECIALIDAD Y PARÁMETROS DEL CONTEXTO FORMATIVO

<b>Denominación de la especialidad:</b>	ACTIVIDADES BÁSICAS DE ATENCIÓN AL CLIENTE
<b>Familia Profesional:</b>	ADMINISTRACIÓN Y GESTIÓN
<b>Área Profesional:</b>	GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN
<b>Código:</b>	ADGG0011
<b>Nivel de cualificación profesional:</b>	1

### Objetivo general

Desarrollar las actividades relacionadas con la atención al cliente con autonomía.

### Relación de módulos de formación

<b>Módulo 1</b>	PRINCIPIOS BÁSICOS DE LA ATENCIÓN AL CLIENTE	15 horas
<b>Módulo 2</b>	EL SERVICIO AL CLIENTE	15 horas
<b>Módulo 3</b>	LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS	70 horas
<b>Módulo 4</b>	PASOS PARA UNA BUENA ATENCIÓN AL CLIENTE	50 horas

### Modalidad de impartición

Presencial

### Duración de la formación

**Duración total** 150 horas

### Requisitos de acceso del alumnado

<b>Acreditaciones / titulaciones</b>	No se requieren acreditaciones/titulaciones. No obstante, se han de poseer las habilidades de comunicación lingüística suficientes que permitan cursar con aprovechamiento la formación.
<b>Experiencia profesional</b>	No se requiere

#### Justificación de los requisitos del alumnado

Presentación del certificado de discapacidad o informe técnico facultativo

### Prescripciones de formadores y tutores

<b>Acreditación requerida</b>	Cumplir como mínimo alguno de los siguientes requisitos: <ul style="list-style-type: none"><li>• <b>Profesor/ tutor especialista</b><ul style="list-style-type: none"><li>• Licenciado, Ingeniero, Arquitecto o el Título de Grado</li></ul></li></ul>
-------------------------------	--

<b>Acreditación requerida</b>	<p>correspondiente u otros títulos equivalentes.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Diplomado, Ingeniero Técnico, Arquitecto Técnico o el Título de Grado correspondiente u otros títulos equivalentes.</li> <li>• Técnico o Técnico Superior de la familia profesional de Administración y gestión.</li> <li>• Certificados de profesionalidad de nivel 2 o 3 de la familia profesional Administración y gestión.</li> <li>• <b>Profesor/ tutor de apoyo</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Licenciado, diplomado o el Título de Grado correspondiente u otros títulos equivalentes relacionados con Psicología, Pedagogía, Psicopedagogía, Maestro Educación Primaria-Educación Especial, Trabajo Social o Educación Social.</li> <li>• Técnico o Técnico Superior de la familia profesional de Servicios socioculturales y a la comunidad</li> <li>• Certificados de profesionalidad de nivel 3 de la familia profesional de Servicios socioculturales y a la comunidad.</li> </ul> </li> </ul>
<b>Experiencia profesional mínima requerida</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Se valorará experiencia en el colectivo objeto del programa en los profesores/tutores especialistas.</li> <li>• Se requerirá experiencia en el colectivo objeto del programa en los profesores/tutores de apoyo.</li> </ul>
<b>Competencia docente</b>	<p>Cumplir como mínimo alguno de los siguientes requisitos por parte del profesor/tutor especialista:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Será necesario tener formación metodológica o experiencia docente.</li> <li>• Certificado de Profesionalidad de Docencia de la Formación Profesional para la Ocupación.</li> <li>• Máster Universitario de Formador de Formadores u otras acreditaciones oficiales equivalentes.</li> </ul>

## Requisitos mínimos de espacios, instalaciones y equipamientos

<b>Espacios formativos</b>	<b>Superficie m<sup>2</sup> para 15 participantes</b>	<b>Incremento Superficie/participante (Máximo 30 participantes)</b>
Aula polivalente	30.0 m <sup>2</sup>	2.0 m <sup>2</sup> / participante

<b>Espacio formativo</b>	<b>Equipamiento</b>
Aula polivalente	<ul style="list-style-type: none"><li>- Mesa y silla para el formador</li><li>- Mesas y sillas para el alumnado</li><li>- Material de aula</li><li>- Pizarra</li><li>- PC instalado en red con posibilidad de impresión de documentos, cañón con proyección e Internet para el formador.</li></ul>

La superficie de los espacios e instalaciones estarán en función de su tipología y del número de participantes. Tendrán como mínimo los metros cuadrados que se indican para 15 participantes y el equipamiento suficiente para los mismos.

En el caso de que aumente el número de participantes, hasta un máximo de 30, la superficie de las aulas se incrementará proporcionalmente (según se indica en la tabla en lo relativo a m<sup>2</sup>/participante) y el equipamiento estará en consonancia con dicho aumento.

No debe interpretarse que los diversos espacios formativos identificados deban diferenciarse necesariamente mediante cerramientos.

Las instalaciones y equipamientos deberán cumplir con la normativa industrial e higiénico-sanitaria correspondiente y responderán a medidas de accesibilidad y seguridad de los participantes.

En el caso de que la formación se dirija a personas con discapacidad se realizarán las adaptaciones y los ajustes razonables para asegurar su participación en condiciones de igualdad.

## Aula virtual

### Características

- La impartición de la formación mediante aula virtual se ha de estructurar y organizar de forma que se garantice en todo momento que exista conectividad sincronizada entre las personas formadoras y el alumnado participante así como bidireccionalidad en las comunicaciones.
- Se deberá contar con un registro de conexiones generado por la aplicación del aula virtual en que se identifique, para cada acción formativa desarrollada a través de este medio, las personas participantes en el aula, así como sus fechas y tiempos de conexión.

### Ocupaciones y puestos de trabajo relacionados

43091029 EMPLEADOS ADMINISTRATIVOS, EN GENERAL

### Requisitos oficiales de las entidades o centros de formación

Estar inscrito en el Registro de entidades de formación (Servicios Públicos de Empleo).

### OBJETIVO

Identificar los aspectos básicos que intervienen en la atención al cliente.

### DURACIÓN TOTAL:

15 horas

### RESULTADOS DE APRENDIZAJE

---

#### Conocimientos / Capacidades cognitivas y prácticas

- **Identificación del cliente**
  - Conceptos básicos: definición de cliente, características, tipología de clientes, tipos de clientes
  - Modelos de atención según características.
  - Diferenciación del tipo de cliente.
  - La satisfacción del cliente.
  - La calidad y atención al cliente.

#### Habilidades de gestión, personales y sociales

- Interés en la gestión de la relación con el cliente

**OBJETIVO**

Informar y atender profesionalmente a posibles clientes.

**DURACIÓN TOTAL:**

15 horas

**RESULTADOS DE APRENDIZAJE**

---

**Conocimientos / Capacidades cognitivas y prácticas**

- **Análisis de las necesidades del cliente/consumidor.**
  - Técnicas de información y atención al cliente: análisis de casos.
  - Errores comunes en la atención al cliente.
  - La atención profesional
  - La atención presencial
  - La atención telefónica
  - Ejecución de juego de roles en el proceso de comercialización

**Habilidades de gestión, personales y sociales**

- Predisposición para aplicar las técnicas de comunicación oral en las tareas de recepcionista

### OBJETIVO

Indicar las habilidades que condicionan una adecuada atención al cliente.

### DURACIÓN TOTAL:

70 horas

### RESULTADOS DE APRENDIZAJE

---

#### Conocimientos / Capacidades cognitivas y prácticas

- **Análisis del proceso de interacción social:**
  - Definición y elementos
  - Distancia física
  - Ambiente y entorno.
  - Reglas de cortesía.
  - Apariencia y vestuario.
  - Prejuicios y estereotipos.
- **Identificación las habilidades que intervienen en el proceso de atención al cliente**
  - El autoconocimiento como proceso de cambio de actitudes frente al cliente/a.
  - Habilidades de autoconocimiento
  - La identificación de las propias limitaciones y las adaptaciones necesarias en el lugar de trabajo
    - La comunicación: la expresión oral, la escucha activa y empatía.

#### Habilidades de gestión, personales y sociales

- Participación activa en la relación con el cliente
- Asimilación del proceso de interacción social
- Atención en las habilidades que intervienen en el proceso, identificar limitaciones y adaptaciones



## **OBJETIVO**

Aplicar protocolos de actuación para una atención satisfactoria a los clientes.

## **DURACIÓN TOTAL:**

50 horas

## **RESULTADOS DE APRENDIZAJE**

---

### **Conocimientos / Capacidades cognitivas y prácticas**

- **Identificación de los procesos de atención al cliente.**
  - La atención/venta.
  - Fases de la atención/venta.
  - El servicio post atención/venta.
  - Sistemas de quejas y reclamaciones.
  - Protocolos de actuación y la protección de datos.
  - Elaboración de planes de atención al cliente relacionados con un determinado ámbito profesional.
    - Aplicación práctica de protocolos de actuación.
    - Buenas prácticas en la atención al cliente.

### **Habilidades de gestión, personales y sociales**

- Interés por mejorar las competencias de atención al cliente y adecuarlas al trabajo de recepcionista.

## **ORIENTACIONES METODOLÓGICAS**

- Se iniciará cada una de las unidades didácticas con una metodología expositiva, sentando unas bases teóricas que permitan interiorizar los conceptos y procedimientos básicos para después aplicarlos en la práctica de forma adecuada.
  - Los contenidos serán adaptados teniendo en cuenta las características de cada uno de los participantes, con los siguientes principios: los contenidos y las actividades que se planteen resultarán funcionales y reales. Los procedimientos se subdividirán en pasos sencillos y secuenciados de forma que se pueda identificar dónde están las dificultades y establecer las herramientas o estrategias adecuadas para resolverlas.
  - Los alumnos dispondrán de tutorías individuales, siendo este un espacio para abordar todas aquellas cuestiones de carácter personal y en relación con la acción formativa que les preocupen, inquieten o estén afectando en su proceso de

aprendizaje y aprovechamiento de la acción.

- Los alumnos recibirán un Feedback continuo, utilizando con frecuencia preguntas para comprobar que el alumno tiene claro el objetivo que se persigue, cual es el aprendizaje que se le está exigiendo y cuáles son los criterios que se aplican para valorar que lo ha conseguido. Esto implicará también la adaptación a su ritmo, estableciendo los tiempos y las repeticiones que sean necesarias para conseguirlo.

### **EVALUACIÓN DEL APRENDIZAJE EN LA ACCIÓN FORMATIVA**

- La evaluación tendrá un carácter teórico-práctico y se realizará de forma sistemática y continua, durante el desarrollo de cada módulo y al final del curso.
- Puede incluir una evaluación inicial de carácter diagnóstico para detectar el nivel de partida del alumnado.
- La evaluación se llevará a cabo mediante los métodos e instrumentos más adecuados para comprobar los distintos resultados de aprendizaje, y que garanticen la fiabilidad y validez de la misma.
- Cada instrumento de evaluación se acompañará de su correspondiente sistema de corrección y puntuación en el que se explicita, de forma clara e inequívoca, los criterios de medida para evaluar los resultados alcanzados por los participantes.
- La puntuación final alcanzada se expresará en términos de Apto/ No Apto.