

CAPACITACIÓN: ATENCIÓN AL CLIENTE		ID DE CURSO: 10/21
DURACIÓN: 125 horas reloj	LUGAR DE DICTADO: Escuela 708	
CONSTANCIA EXTENDIDA: Ministerio de Educación de la Provincia de Chubut		
FECHA ESTIMADA DE INICIO: Comienzo virtual, al completar cupo.	FECHA ESTIMADA DE FINALIZACIÓN: 02/07/2021	
DISTRIBUCIÓN ESTIMADA DE LA CARGA HORARIA SEMANAL:		
Lunes	Martes	Miércoles
	20:00 a 22:00	20:00 a 22:00
		Jueves
		20:00 a 22:00
		Viernes
		20:00 a 22:00
INSTRUCTOR A CARGO: Nieri Javier	CANTIDAD MÍNIMA DE CLASES: 63	MÁXIMO DE FALTAS: Como las clases serán de tipo mixto, el estudiante deberá concurrir a las prácticas presenciales de manera obligatoria.
REQUISITOS DE INGRESO RES. N° 681/12 - Anexo II - 2020: <ul style="list-style-type: none"> • Primaria o Equivalente • 18 años cumplidos • Cumplimentar la inscripción online y recibir la confirmación por e-mail que confirme la inscripción. • Leer el Reglamento del CFP 	DOCUMENTACIÓN A PRESENTAR: <ul style="list-style-type: none"> • Foto DNI • Número de CUIL • Foto del Certificado de Estudios 	
ALCANCE DEL PERFIL PROFESIONAL: <p>El egresado poseerá dominio en el uso de técnicas de atención al cliente que permitan alcanzar los fines de la Empresa, para lo cual se trabajará en el desarrollo de las siguientes capacidades:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Comprender e identificar que existen distintos tipos de clientes y que cada uno de ellos requiere de una atención personalizada. • Conocer y comprender la importancia de una buena atención al cliente. • Poseer las herramientas necesarias para lograr a través de la atención la satisfacción de las necesidades del cliente. • Conocer las características de los distintos tipos de servicios. • Conocer, comprender y llevar adelante el proceso de atención al cliente. • Aplicar correctamente los elementos del proceso de comunicación. • Conocer, comprender y aplicar las técnicas de ventas. • Conocer la importancia de la existencia de las Normas ISO para la gestión de calidad. 		
IMPORTANTE:		
<ul style="list-style-type: none"> • La cursada será de tipo mixto, incluyendo desarrollo virtual y prácticas presenciales, para poder cursar el estudiante deberá contar con acceso a internet, poseer un e-mail y conocimiento básico de manejo en entorno web. • Al momento de concurrir a clases presenciales el estudiante deberá respetar y hacer respetar el protocolo de regreso a la presencialidad vigente en la Institución. Considere que si Usted se encuentra dentro de la población de riesgo COVID-19 de acuerdo al protocolo de regreso a la presencialidad, se verá imposibilitado de concurrir a las prácticas por lo que no podrá aprobar el curso hasta tanto se habilite la presencialidad general y cumpla con las mismas. • Respetar las exigencias de higiene y seguridad que el curso requiere y proveerse los elementos de seguridad e higiene de uso personal que sean necesarios para la ejecución de las prácticas. • Es obligatorio proveerse los insumos para la realización de las prácticas que el Instructor solicite a lo largo del curso. • Respetar el orden de ejecución de las actividades establecidas por el instructor, en función de la correcta construcción de las capacidades necesarias para completar el curso. • Las prácticas profesionalizantes son de carácter obligatorio para la aprobación del curso y de ser necesario, el alumno deberá gestionar y presentar la Libreta Sanitaria Municipal para poder desempeñarse en establecimientos que así lo determinen durante la realización de las mismas. • El alumno deberá concurrir a las prácticas profesionalizantes en ambiente real de trabajo que sean programadas a lo largo del curso, al igual que visitas y clases especiales que se consideren necesarias ajustándose a los horarios que éstas requieran. 		