

Convocatoria 2019

Discatel (AEERC) - Fundación Vodafone España

100% gratuito para personas con discapacidad

Cursos Online

- Gestión administrativa y backoffice en atención al cliente
- Gestión de redes sociales para atención al cliente.

Inicio: 25 de febrero de 2019

¡NUEVOS!

Gestión administrativa y atención al cliente

Un **curso online** con una duración aproximada de **dos meses** con clases a través de visionado de videos, ejercicios prácticos y evaluaciones que el alumno debe cumplimentar y superar para poder continuar.

La formación se realiza individualmente con una **planificación semanal** para que todos los alumnos realicen el curso al mismo tiempo y con un tutor experto en la materia.

A quien va dirigido:

A personas con discapacidad que quieran entrar en un entorno laboral como es la atención al cliente, que tanto potencial de empleo tiene, así como en cualquier otro sector.



El curso está estructurado de la siguiente forma:

- ❖ Vídeos breves por tema dentro de cada capítulo, que se pueden reproducir las veces necesarias
- ❖ Los vídeos son explicativos, con un profesor delante de una gran pantalla táctil, donde va realizando paso a paso los ejercicios que explica, a modo de aula real
- ❖ Al final de cada capítulo hay un ejercicio de autoevaluación, que se recoge en un informe de avance
- ❖ Foro, chat, trucos y accesos rápidos de teclado

Programa

Manejo básico de Microsoft Office: Word, Excel y PowerPoint

WORD:

- ✓ Menús, submenús, guardar, guardar como, formatos arch., recuperar, versiones, copiar/pegar, etc.
- ✓ Documento Word: estilos, sangría, párrafos, tabulación, interlineado, títulos, zoom, etc.
- ✓ Redacción: revisión ortografía y gramática, idiomas, traducción, control de cambios, etc.
- ✓ Presentación de documentos: portadas, cabeceras y pies de página, logos, índices, etc.
- ✓ Estructura de documentos: tablas de contenidos, acceso rápido, búsqueda, notas al pie, etc.
- ✓ Impresión: diseño de página, orientación, márgenes, saltos de página, etc.

EXCEL: (se utilizará e integrará lo que se considere adecuado del curso existente de Nivel Intermedio)

- ✓ El entorno de Excel: vistas, ventanas, paneles, inmovilizar filas / column., zoom, dividir paneles.
- ✓ Introducción y modificación de datos: celdas, búsqueda, desplazamiento, copiar, series, etc.
- ✓ Hojas de cálculo: insertar, mover, ajustar, administrar nombres, etc.
- ✓ Cálculos y funciones: fórmulas, referencias de celdas, fórmulas multihoja, etc.
- ✓ Presentación de datos: formatear celdas, alinear, combinar, bordes, rellenos, estilos, formatos, etc.
- ✓ Impresión: diseño de página, encabezados, repetir filas y columnas, vistas personalizadas, etc.
- ✓ Gráficos: crear, ubicar, modificar, ejes, orientación, diseño y tipos de gráficos, rótulos, etc.

POWER POINT:

- ✓ Menús, submenús, guardar, guardar como, formatos arch., recuperar, versiones, copiar/pegar, etc.
- ✓ Documento Power Point: cuadros de texto, estilos, inserción de imágenes, formas, etc.
- ✓ Redacción: revisión ortografía y gramática, inclusión de comentarios al pie, etc.
- ✓ Presentación de documentos: patrón, portadas, cabeceras y pies de página, logos, índices, etc.
- ✓ Impresión: diseño de página, orientación, márgenes, saltos de página, etc.
- ✓ Multimedia: inserción de vídeos, links, diseño de imágenes avanzada (formato de formas), etc.
- ✓ Animación: opciones, efectos, etc.
- ✓ Presentación: modo presentación, transiciones entre diapositivas, etc.

CONEXIÓN ENTRE APLICACIONES:

- ✓ Intercambio de gráficos, animaciones, multimedia, vínculos, objetos, tablas Excel e imágenes entre WORD, EXCEL y POWER POINT.

Inglés: Atención al cliente telefónico básico

Gestión de comunicaciones escritas:

- ✓ Emails y respuestas por escrito a clientes adecuados en tono, redacción y contenido
- ✓ Gestión por escrito de reclamaciones y quejas
- ✓ Empatía y tono: formal, cercano, empático, amistoso, etc.

Empatía y Prevención / Gestión de Conflictos:

- ✓ Gestión de emociones
- ✓ Uso de las preguntas y la escucha
- ✓ Asertividad y uso del lenguaje
- ✓ Construcción de razonamientos
- ✓ Reformulación, Qué / Cómo, etc.

PROGRAMA

1. Introducción:

- Bienvenida.
- El paradigma 2.0.
- Las Oportunidades.
- Los Riesgos.
- ¿Qué requiere la gestión de clientes en Redes Sociales?
- Mis puntos fuertes y oportunidades en este trabajo.

2. Las Redes Sociales:

- ¿Qué es una Red Social?
- Tipos
- Principales Redes Sociales
- Redes Sociales empleadas en Atención al Cliente

3. Empatía en Redes Sociales:

- ¿Qué espera el cliente en redes sociales?
- ¿Es un canal más?
- Omnicanalidad
- Experiencia global de cliente

Herramientas

- Monitorización
- Gestión
- Scoring del cliente
- Omnicanalidad e integración

5. Comunicación escrita en Redes Sociales

- ¿Email mode?
- Diferencias según Red Social
- Las reglas del Community Manager
- Gestión de crisis
- Ejemplos

6. SLAs y KPIs en Redes Sociales

- De contactación
- De respuesta
- De resolución
- De esfuerzo
- De recomendación

7. Optimización operativa en Redes Sociales

- ¿Es más caro o más barato?
- Las posibilidades para optimizar
- Uno a muchos
- Auto-servicio
- Comunidades
- Links
- Bots y automatización

8. Fases de Implementación y Desarrollo

- Mapa global
- Fases
- Claves en cada fase

9. Venta en Redes Sociales

- ¿Es posible vender en Redes Sociales?
- Venta en Facebook
- Venta en Twitter
- Venta en Instagram
- Ejemplos

• REQUISITOS:

- Estar en posesión de certificado que acredite un mínimo del 33% de discapacidad.
- Estar en paro o en situación de mejora de empleo.

• CONOCIMIENTOS:

Preferentemente formación en Bachillerato o FP II o superior, o en su defecto, experiencia como administrativo, teleoperador, comercial o similar.

• HABILIDADES:

- Motivación
- Capacidad de aprendizaje
- Aptitudes comerciales
- Orientación al cliente y persona con empatía.
- Habilidad en el manejo de herramientas informáticas.

• OTROS REQUISITOS:

- Persona acostumbrada a organizarse y trabajar por objetivos.
- Acceso a internet
- Ordenador o Tablet o Smartphone.

• ¿QUÉ OFRECEMOS?

Una formación especializada en una de las actividades que ofrece multitud de oportunidades de empleo y de desarrollo profesional. Posibilidad de contratación en empresas de la industria del Contact Center.

Si cumples estos requisitos y quieres prepararte para una profesión con futuro, rellena este cuestionario con tus datos, elige el curso y acepta la Política de Protección de Datos:

<https://goo.gl/forms/WpzFDWocsZ9NjdYI2>

PLAZO DE INSCRIPCIÓN: hasta el 15 de febrero de 2019