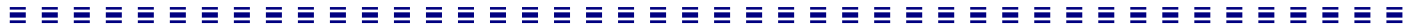


CURSOS GRATIS CON TITULACIÓN OFICIAL



Área: ACTIVIDAD COMERCIAL: Atención de quejas

Título. Cómo convertir una queja en una acción de fidelización

Objetivo. Esta unidad de aprendizaje tiene como principal objetivo mejorar tu competencia en dar una solución positiva a una situación de descontento del cliente. Una vez finalizada la unidad, estarás en condiciones de aplicar las pautas que te conducirán a un desempeño de éxito en esta tarea.

Metodología. Aprendizaje por modelos: mediante la observación de situaciones y actuaciones modélicas aprenderás de manera activa, para acabar construyendo tu propia guía de actuación.

Índice / Estructura

1. **MODELO:** es el elemento central de la unidad y su función será presentarte la tarea a aprender realizada por un modelo contrastado.
2. **GUÍA DE OBSERVACIÓN:** te ayudará a detectar y analizar los puntos clave de la actuación del modelo.
3. **PARA SABER MÁS:** contiene lecturas, recomendaciones (cursos, libros, etc.), links a webs de interés, etc., para que puedas ampliar información y profundizar en tu conocimiento de la materia.
4. **GUÍA DE ACTUACIÓN:** en ella plasmarás lo que has aprendido sobre cómo realizar bien la tarea. Esta guía quedará en tu poder como recordatorio y para su uso cotidiano en el trabajo.

Además de estos elementos, también dispondrás de:

- 1) Cuestionario inicial: para especificar tu objetivo de aprendizaje.
- 2) Guía didáctica: te ayudará con la metodología de estudio.

Modalidad: online. Podrás acceder desde cualquier ordenador conectado a Internet y los recursos estarán disponibles las 24 horas. También dispondrás de un servicio de tutoría que resolverá tus dudas y realizará un seguimiento proactivo del desarrollo de tu aprendizaje.

Duración del proceso: 20 h de dedicación global.

Requisitos para la inscripción

- ✓ Ser trabajador en activo.
- ✓ Poseer un ordenador con conexión a Internet y dirección de correo electrónico.

Rellena el formulario en <http://www.euroinnova.es/cursos-gratis> y consigue este curso online **TOTALMENTE GRATUITO** con

TITULACIÓN OFICIAL

