



ESTRATEGÍA DE FIDELIZACIÓN DE CLIENTES: CALIDAD Y SERVICIOS.

PLAN FORMATIVO 100% GRATUITO

Sin coste a través de la Formación Subvencionada del
Servicio de Empleo Público Estatal



Denominación: COMM004PO – Estrategias de Servicios: Calidad y Orientación al cliente.

Objetivos: Identificar las estrategias orientadas a la mejora de la atención, comunicación y servicio al cliente, siendo capaz aplicar los programas de calidad en el servicio y medir la satisfacción del cliente.

Contenidos formativos:

1. CALIDAD Y SERVICIO: ALGUNAS DEFINICIONES
2. LA IMPORTANCIA DE LA CALIDAD DEL SERVICIO
3. GESTIÓN DE LA CALIDAD EN EL SERVICIO
4. LAS ESTRATEGIAS DEL SERVICIO
5. LA COMUNICACIÓN DEL SERVICIO
6. LAS NORMAS DE CALIDAD DEL SERVICIO
7. CALIDAD Y SERVICIO: ASPECTOS GENERALES
8. LA CAZA DE ERRORES
9. MEDIR LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE
10. ¿CÓMO LANZAR UN PROGRAMA DE CALIDAD?
11. ATENCIÓN TELEFÓNICA EN LA GESTIÓN DE LA CALIDAD DEL SERVICIO
12. EJEMPLOS DE MALA CALIDAD EN EL SERVICIO

DURACIÓN: 100 horas (teleformación).

REQUISITOS MÍNIMOS:

- No requiere formación previa.

¿Quién puede realizar este curso?

- *Ocupados del sector de energía*
- *Fijos discontinuos del sector de energía*
- *ERE/ERTE del sector de energía*
- *Autónomos del sector de energía*

DOCUMENTACIÓN A APORTAR:

- Toma de datos
- Copia o imagen del DNI
- Informe vida laboral. Puede descargárselo en el siguiente enlace:
<https://portal.seg-social.gob.es/wps/portal/importass/importass/Categorias/Vida+laboral+e+informes/Informes+sobre+tu+situacion+laboral/Informe+de+tu+vida+laboral>
- Copia del alta de autónomo o recibo del último pago

¿Qué actividades de empresas pueden realizar esta formación?
(busca en el siguiente listado de CNAE de empresas si la tuya pertenece a una de ellas, si se encuentra el CNAE puedes realizar la formación)

SECTOR ENERGÍA

- 06.10 Extracción de crudo de petróleo
- 06.20 Extracción de gas natural
- 09.10 Actividades de apoyo a la extracción de petróleo y gas natural
- 19.10 Coquerías
- 19.20 Refino de petróleo
- 24.46 Procesamiento de combustibles nucleares
- 35.12 Transporte de energía eléctrica
- 35.13 Distribución de energía eléctrica
- 35.14 Comercio de energía eléctrica
- 35.15 Producción de energía hidroeléctrica
- 35.16 Producción de energía eléctrica de origen térmico convencional
- 35.17 Producción de energía eléctrica de origen nuclear
- 35.18 Producción de energía eléctrica de origen eólico
- 35.19 Producción de energía eléctrica de otros tipos
- 35.21 Producción de gas
- 35.22 Distribución por tubería de combustibles gaseosos
- 35.23 Comercio de gas por tubería
- 35.30 Suministro de vapor y aire acondicionado
- 36.00 Captación, depuración y distribución de agua
- 37.00 Recogida y tratamiento de aguas residuales
- 47.30 Comercio al por menor de combustible para la automoción en establecimientos especializados
- 49.50 Transporte por tubería

NOTA INFORMATIVA DE CARÁCTER PÚBLICO

La acción formativa en la que está usted participando corresponde a la convocatoria para la concesión de subvenciones públicas para la ejecución de programas de formación en el ámbito estatal, dirigidos prioritariamente a las personas ocupadas, regulada por Resolución de 04 de julio de 2022, del Servicio Público de Empleo Estatal, del director general del Servicio Público de Empleo Estatal.

Esta convocatoria se encuadra dentro del sistema de formación profesional para el empleo en el ámbito laboral, cuyos programas se dirigen prioritariamente a trabajadores ocupados, orientados a la adquisición y mejora de competencias profesionales relacionadas con los requerimientos de productividad y competitividad de las empresas, así como con las necesidades de adaptación a los cambios necesarios del sistema productivo y a las posibilidades de promoción profesional y desarrollo personal de las personas trabajadoras, a fin de que obtengan mejor capacitación para el desempeño cualificado de las distintas profesiones y les permita mejorar su empleabilidad.

Finalidad de la concesión de las subvenciones:

- Favorecer la formación a lo largo de la vida.
- Mejorar las competencias profesionales de las personas trabajadoras y sus itinerarios de empleo y formación
- Promover el desarrollo profesional y personal, mejorando las perspectivas de empleo estable y de calidad
- Contribuir al progreso de los sectores productivos y la mejora de la competitividad y productividad de las empresas
- Incrementar las cualificaciones de la población activa
- Mantener el empleo y la promoción profesional

Los recursos para financiar el subsistema de formación para el empleo proceden de la cuota* de formación profesional que recauda la Seguridad Social a la que se suman las aportaciones del Servicio Público de Empleo Estatal (SPEE).

**La Cuota de Formación Profesional es la cantidad resultante de aplicar el tipo de 0,70% sobre la base de cotización por contingencias comunes que aportan las empresas y trabajadores de la Seguridad Social, a través de sus Boletines de Cotización (TC1). De ese tipo global el 0,60% lo aporta la empresa y el 0,10% restante el trabajador.*



MINISTERIO
DE TRABAJO
Y ECONOMÍA SOCIAL

SERVICIO PÚBLICO
DE EMPLEO ESTATAL | SEPE

A continuación deberá cumplimentar y responder a las siguientes preguntas para poder inscribirlo en el curso solicitado:

Nombre y apellidos del alumno:		
Teléfono:	D.N.I./N.I.E.:	
Dirección / Población:		
Ocupación del alumno:	Discapacidad:	SI NO
Email:		

- Indíquenos el nivel de estudios máximo:

- Sin titulación
- Educación Primaria
- Titulación de Graduado E.S.O./E.G.B.
- Certificado de profesionalidad Nivel 1
- Certificado de profesionalidad Nivel 2
- Formación Profesional Básica
- Bachillerato
- Enseñanzas de Formación Profesional de Grado Medio
- Enseñanzas Profesionales de Música-danza
- Certificado de profesionalidad Nivel 3
- Enseñanzas de Formación Profesional de Grado Superior
- Grados universitarios de hasta 240 créditos
- Diplomados unviersitarios
- Grados universitarios de más de 240 créditos
- Licenciados o equivalentes
- Másteres oficiales universitarios
- Especialidades en CC. Salud (residentes)
- Doctorado universitario

***Otra titulación**

- PR-Carnet profesional/Profesiones Reguladas
- A1-Nivel de idioma A1 del MCER
- A2-Nivel de idioma A2 del MCER
- B1-Nivel de idioma B1 del MCER
- B2-Nivel de idioma B2 del MCER
- C1-Nivel de idioma C1 del MCER
- C2-Nivel de idioma C2 del MCER
- ZZ-OTRAS: (especificar) _____

- ¿En qué situación laboral se encuentra?

- Ocupado
- Desocupado

- En caso de estar ocupado, para la realización del curso, necesitamos los datos de la empresa en la que trabaja actualmente:

Nombre de la empresa:
Razón social:
Nº de trabajadores:
CIF:
Domicilio de la empresa:
Localidad:
C.P.:
Sector de actividad o convenio de aplicación:

En cumplimiento del Reglamento General de Protección de Datos (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo de 27 de abril de 2016 y de la Ley Orgánica 3/2018 de 5 de diciembre de Protección de Datos Personales y Garantía de los derechos digitales le informamos que los datos por usted facilitados serán objeto de tratamiento por parte de GRUPO DABO CONSULTING EMPRESARIAL, S.L con domicilio en AR UE-12, Carretera El Romeral, cruce El Romeral, Edificio Los Dólmenes, segunda planta, Antequera, provincia de Málaga y CIF B-92931443, con la finalidad de atender su solicitud de participación en los programas de formación subvencionada de los que ha sido beneficiaria el responsable del tratamiento. La base legal para el tratamiento de sus datos es la ejecución de su solicitud. Los datos proporcionados se conservarán durante los plazos legalmente establecidos. Los datos no se cederán a terceros salvo en los casos en que exista una obligación legal, salvo en los supuestos en los que usted haya prestado debidamente su consentimiento. Usted tiene derecho a obtener confirmación sobre si en GRUPO DABO CONSULTING EMPRESARIAL, S.L estamos tratando sus datos personales y por tanto tiene derecho a ejercer sus derechos de acceso, rectificación, limitación del tratamiento, portabilidad, oposición al tratamiento y supresión de sus datos mediante escrito dirigido a la dirección postal arriba mencionada o electrónica info@grupodaboconsulting.com adjuntado copia del DNI en ambos casos, así como el derecho a presentar una reclamación ante la Autoridad de Control (aepd.es). Asimismo le solicitamos autorización para realizarle comunicaciones sobre servicios y/o productos prestados y/o comercializados por GRUPO DABO CONSULTING EMPRESARIAL, S.L:

- Si consiento
- No consiento