



**EDUCA
BUSINESS
SCHOOL**



FORMACIÓN ONLINE

Titulación certificada por
EDUCA BUSINESS SCHOOL



Postgrado en Preparación de Pedidos y Atención al Cliente



LLAMA GRATIS: (+34) 958 050 217



Educa Business Formación Online



Años de experiencia avalan el trabajo docente desarrollado en Educa, basándose en una metodología completamente a la vanguardia educativa

SOBRE **EDUCA**

Educa Business School es una Escuela de Negocios Virtual, con reconocimiento oficial, acreditada para impartir formación superior de postgrado, (como formación complementaria y formación para el empleo), a través de cursos universitarios online y cursos / másteres online con título propio.

NOS COMPROMETEMOS CON LA **CALIDAD**

Educa Business School es miembro de pleno derecho en la Comisión Internacional de Educación a Distancia, (con estatuto consultivo de categoría especial del Consejo Económico y Social de NACIONES UNIDAS), y cuenta con el **Certificado de Calidad de la Asociación Española de Normalización y Certificación (AENOR)** de acuerdo a la normativa ISO 9001, mediante la cual se Certifican en Calidad todas las acciones

Los contenidos didácticos de Educa están elaborados, por tanto, bajo los parámetros de formación actual, teniendo en cuenta un sistema innovador con tutoría personalizada.

Como centro autorizado para la impartición de formación continua para personal trabajador, **los cursos de Educa pueden bonificarse, además de ofrecer un amplio catálogo de cursos homologados y baremables en Oposiciones** dentro de la Administración Pública. Educa dirige parte de sus ingresos a la sostenibilidad ambiental y ciudadana, lo que la consolida como una Empresa Socialmente Responsable.

Las Titulaciones acreditadas por Educa Business School pueden **certificarse con la Apostilla de La Haya (CERTIFICACIÓN OFICIAL DE CARÁCTER INTERNACIONAL** que le da validez a las Titulaciones Oficiales en más de 160 países de todo el mundo).

Desde Educa, hemos reinventado la formación online, de manera que nuestro alumnado pueda ir superando de forma flexible cada una de las acciones formativas con las que contamos, en todas las áreas del saber, mediante el apoyo incondicional de tutores/as con experiencia en cada materia, y la garantía de aprender los conceptos realmente demandados en el mercado laboral.

Postgrado en Preparación de Pedidos y Atención al Cliente

**DURACIÓN:**

300 horas

**MODALIDAD:**

Online

**PRECIO:**

260 €

Incluye materiales didácticos,
titulación y gastos de envío.

CENTRO DE FORMACIÓN:

Educa Business School



Titulación

Titulación Expedida por EDUCA BUSINESS SCHOOL como Escuela de Negocios Acreditada para la Impartición de Formación Superior de Postgrado, con Validez Profesional a Nivel Internacional

Una vez finalizado el curso, el alumno recibirá por parte de Educa Business School vía correo postal, la titulación que acredita el haber superado con éxito todas las pruebas de conocimientos propuestas en el mismo.

Esta titulación incluirá el nombre del curso/master, la duración del mismo, el nombre y DNI del alumno, el nivel de aprovechamiento que acredita que el alumno superó las pruebas propuestas, las firmas del profesor y Director del centro, y los sellos de la instituciones que avalan la formación recibida (Euroinnova Formación, Instituto Europeo de Estudios Empresariales y Comisión Internacional para la Formación a Distancia de la UNESCO).



- Interpretar la información contenida en órdenes de pedido de distinta naturaleza o de diferentes tipos de empresas o almacenes, tanto de carácter comercial como industrial.
- Interpretar la simbología y recomendaciones básicas en la manipulación manual, conservación y embalaje de pedidos de mercancías/productos de distinta naturaleza.
- Aplicar las medidas y normas de manipulación en el pesaje y acondicionamiento de pedidos, de forma manual y utilizando el equipo de manipulación habitual en la preparación de pedidos de acuerdo con unas órdenes y las recomendaciones y normativa de seguridad, higiene y salud.
- Realizar distintos tipos de preparación de pedidos y su embalaje, tanto de forma manual como con el equipo de embalaje, aplicando los criterios de etiquetado, peso, volumen y visibilidad de los productos o mercancías a partir de diferentes órdenes de pedido.
- Aplicar técnicas de comunicación básica en distintas situaciones de atención y trato en función de distintos elementos, barreras, dificultades y alteraciones.
- Adoptar actitudes y comportamientos que proporcionen una atención efectiva y de calidad de servicio al cliente en situaciones sencillas de atención básica en el punto de venta.
- Aplicar técnicas de atención básica en distintas situaciones de demanda de información y solicitud de clientes.
- Adoptar pautas de comportamiento asertivo adaptándolas a situaciones de reclamaciones y/o solicitudes de clientes en el punto de venta o reparto a domicilio.

A quién va dirigido

Este curso está dirigido a todas aquellas personas que se dedican al mundo del comercio y marketing, más concretamente a las actividades auxiliares de comercio, en el área profesional de la compraventa y que pretendan obtener conocimientos relacionados con la atención básica al cliente y preparación de pedidos.

Para qué te prepara

Este Postgrado en Preparación de Pedidos y Atención al Cliente, ofrece al alumnado los conocimientos, habilidades y técnicas necesarias para llevar cabo la preparación de pedidos, así como realizar una correcta y adecuada atención al cliente, aspecto determinante para conseguir el éxito en la empresa, la satisfacción de los clientes.

Salidas Laborales

Desarrolla sus funciones en establecimientos comerciales: tiendas, supermercados e hipermercados, por cuenta ajena, o propia en el caso del reparto de proximidad, siguiendo las instrucciones recibidas y bajo la supervisión directa de un responsable del establecimiento o reparto comercial.

Materiales Didácticos



- Maletín porta documentos
- Manual teórico 'Atención Básica al Cliente'
- Manual teórico 'Preparación de Pedidos'

- Maletín porta documentos
- Manual teórico 'Preparación de Pedidos'
- Subcarpeta portafolios
- Dossier completo Oferta Formativa
- Carta de presentación
- Guía del alumno
- Bolígrafo

Formas de Pago

- Contrareembolso
- Tarjeta
- Transferencia
- Paypal

Otros: PayU, Sofort, Western Union, SafetyPay

Fracciona tu pago en cómodos plazos sin intereses

+ Envío Gratis.

Llama gratis al teléfono
(+34) 958 050 217 e
infórmate de los pagos a
plazos sin intereses que
hay disponibles



Financiación

Facilidades económicas y financiación 100% sin intereses.

En Educa Business ofrecemos a nuestro alumnado facilidades económicas y financieras para la realización de pago de matrículas, todo ello 100% sin intereses.

10% Beca Alumnos: Como premio a la fidelidad y confianza ofrecemos una beca a todos aquellos que hayan cursado alguna de nuestras acciones formativas en el pasado.



Metodología y Tutorización

El modelo educativo por el que apuesta Euroinnova es el **aprendizaje colaborativo** con un método de enseñanza totalmente interactivo, lo que facilita el estudio y una mejor asimilación conceptual, sumando esfuerzos, talentos y competencias.

El alumnado cuenta con un **equipo docente** especializado en todas las áreas.

Proporcionamos varios medios que acercan la comunicación alumno tutor, adaptándonos a las circunstancias de cada usuario.

Ponemos a disposición una **plataforma web** en la que se encuentra todo el contenido de la acción formativa. A través de ella, podrá estudiar y comprender el temario mediante actividades prácticas, autoevaluaciones y una evaluación final, teniendo acceso al contenido las 24 horas del día.

Nuestro nivel de exigencia lo respalda un **acompañamiento personalizado**.



Redes Sociales

Síguenos en nuestras redes sociales y pasa a formar parte de nuestra gran **comunidad educativa**, donde podrás participar en foros de opinión, acceder a contenido de interés, compartir material didáctico e interactuar con otros/as alumnos/as, ex alumnos/as y profesores/as. Además, te enterarás antes que nadie de todas las promociones y becas mediante nuestras publicaciones, así como también podrás contactar directamente para obtener información o resolver tus dudas.



Reinventamos la Formación Online



Más de 150 cursos Universitarios

Contamos con más de 150 cursos avalados por distintas Universidades de reconocido prestigio.



Campus 100% Online

Impartimos nuestros programas formativos mediante un campus online adaptado a cualquier tipo de dispositivo.



Amplio Catálogo

Nuestro alumnado tiene a su disposición un amplio catálogo formativo de diversas áreas de conocimiento.



Claustro Docente

Contamos con un equipo de docentes especializados/as que realizan un seguimiento personalizado durante el itinerario formativo del alumno/a.



Nuestro Aval AEC y AECA

Nos avala la Asociación Española de Calidad (AEC) estableciendo los máximos criterios de calidad en la formación y formamos parte de la Asociación Española de Contabilidad y Administración de Empresas (AECA), dedicada a la investigación de vanguardia en gestión empresarial.



Club de Alumnos/as

Servicio Gratuito que permite a nuestro alumnado formar parte de una extensa comunidad virtual que ya disfruta de múltiples ventajas: beca, descuentos y promociones en formación. En este, se puede establecer relación con alumnos/as que cursen la misma área de conocimiento, compartir opiniones, documentos, prácticas y un sinfín de intereses comunitarios.



Bolsa de Prácticas

Facilitamos la realización de prácticas de empresa, gestionando las ofertas profesionales dirigidas a nuestro alumnado. Ofrecemos la posibilidad de practicar en entidades relacionadas con la formación que se ha estado recibiendo en nuestra escuela.



Revista Digital

El alumnado puede descargar artículos sobre e-learning, publicaciones sobre formación a distancia, artículos de opinión, noticias sobre convocatorias de oposiciones, concursos públicos de la administración, ferias sobre formación, y otros recursos actualizados de interés.



Innovación y Calidad

Ofrecemos el contenido más actual y novedoso, respondiendo a la realidad empresarial y al entorno cambiante, con una alta rigurosidad académica combinada con formación práctica.

Acreditaciones y Reconocimientos



Temario

PARTE 1. PREPARACIÓN DE PEDIDOS

UNIDAD DIDÁCTICA 1. OPERATIVA DE LA PREPARACIÓN DE PEDIDOS

1. Características y necesidad de la preparación de pedidos en distintos tipos de empresas y actividades
2. Consideraciones básicas para la preparación del pedido
3. Documentación básica en la preparación de pedidos
4. Registro y calidad de la preparación de pedidos

UNIDAD DIDÁCTICA 2. SISTEMAS Y EQUIPOS EN LA PREPARACIÓN DE PEDIDOS

1. Equipos de pesaje, manipulación y preparación de pedidos
2. Métodos habituales de preparación de pedidos:
3. Sistemas de pesaje y optimización del pedido
4. Consideración de técnicas y factores de carga y estiba en las unidades de pedido
5. Pesaje, colocación y visibilidad de la mercancía en la preparación de distintos tipos de pedidos

UNIDAD DIDÁCTICA 3. ENVASES Y EMBALAJES

1. Presentación y embalado del pedido para su transporte o entrega
2. Tipos de embalaje secundario:
3. Otros elementos del embalaje:
4. Medios y procedimientos de envasado y embalaje
5. Operaciones de embalado manual y mecánico:
6. Control de calidad: visibilidad y legibilidad del pedido y/o mercancía
7. Uso eficaz y eficiente de los embalajes: reducir, reciclar y reutilizar

UNIDAD DIDÁCTICA 4. SEGURIDAD Y PREVENCIÓN DE ACCIDENTES Y RIESGOS LABORALES EN LA

MANIPULACIÓN Y PREPARACIÓN DE PEDIDOS

1. Fundamentos de la prevención de riesgos e higiene postural en la preparación de pedidos
2. Recomendaciones básicas en la manipulación manual de cargas y exposición a posturas forzadas
3. Interpretación de la simbología básica en la presentación y manipulación de productos/mercancías

PARTE 2. ATENCIÓN BÁSICA AL CLIENTE

UNIDAD DIDÁCTICA 1. TÉCNICAS DE COMUNICACIÓN CON CLIENTES.

1. Procesos de información y de comunicación.
2. Barreras en la comunicación con el cliente.
3. Puntos fuertes y débiles en un proceso de comunicación.
4. Elementos de un proceso de comunicación efectiva
 - 1.- Estrategias y pautas para una comunicación efectiva
5. La escucha activa
 - 1.- concepto, utilidades y ventajas de la escucha efectiva
 - 2.- signos y señales de escucha
 - 3.- componentes actitudinales de la escucha efectiva
 - 4.- habilidades técnicas y personas de la escucha efectiva
 - 5.- errores en la escucha efectiva
6. Consecuencias de la comunicación no efectiva.

UNIDAD DIDÁCTICA 2. TÉCNICAS DE ATENCIÓN BÁSICA A CLIENTES.

1. Tipología de clientes.
2. Comunicación verbal y no verbal.
 - 1.- Concepto.
 - 2.- Componentes.
 - 3.- Signos de comunicación corporal no verbal.
 - 4.- la imagen personal.
3. Pautas de comportamiento:
 - 1.- Disposición previa
 - 2.- respeto y amabilidad
 - 3.- implicación en la respuesta
 - 4.- servicio al cliente
 - 5.- vocabulario adecuado
4. Estilos de respuesta en la interacción verbal: asertivo, agresivo y no asertivo.
5. Técnicas de asertividad:
 - 1.- disco rayado,
 - 2.- banco de niebla,
 - 3.- libre información,
 - 4.- aserción negativa,
 - 5.- interrogación negativa,

- 6.- autor revelación,
- 7.- compromiso viable
- 8.- otras técnicas de asertividad
- 6.La atención telefónica.
 - 1.- El lenguaje y la actitud en la atención telefónica.
 - 2.- Recursos en la atención telefónica: voz, tiempo, pausas, silencios.
- 7.Tratamiento de cada una de las situaciones de atención básica:
 - 1.- solicitud de información de localización
 - 2.- solicitud de información de localización de producto
 - 3.- solicitud de información de precio
 - 4.- quejas básicas y reclamaciones
- 8.El proceso de atención de las reclamaciones en el establecimiento comercial o en el reparto domiciliario.
- 9.Pautas de comportamiento en el proceso de atención a las reclamaciones:
 - 1.- No ignorar ninguna reclamación
 - 2.- Mantener la calma y practicar escucha activa
 - 3.- Transmitir respeto y amabilidad
 - 4.- Pedir disculpas
 - 5.- Ofrecer una solución o tramitación lo mas rápida posible
 - 6.- Despedida y agradecimiento
- 10.Documentación de las reclamaciones e información que debe contener.

UNIDAD DIDÁCTICA 3. LA CALIDAD DEL SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE.

- 1.Concepto y origen de la calidad.
- 2.La gestión de la calidad en las empresas comerciales.
- 3.El control y el aseguramiento de la calidad.
- 4.La retroalimentación del sistema.
 - 1.- calidad y seguimiento de la atención al cliente
 - 2.- documentación de seguimiento: el registro de quejas, sugerencias y reclamaciones
- 5.La satisfacción del cliente.
 - 1.- Técnicas de control y medición.
 - 2.- Principales motivos de no satisfacción y sus consecuencias.
- 6.La motivación personal y la excelencia empresarial
- 7.La reorganización según criterios de calidad
- 8.Las normas ISO 9000
 - 1.- Funcionamiento de la certificación