



## Atención al cliente en comercio

En esta ficha podrás encontrar toda la información sobre el curso, esperamos que puedas realizarlo. Gracias por tu interés.

### Información general



**Fecha de inicio:**  
05/08/2024



**Fecha de fin:**  
28/10/2024



**Duración en meses:**  
3



**Carga horaria total:**  
64

### Requisitos

- Lecto- comprensión y escritura
- Capacidad de cálculo básico
- Ser mayor de 18 años.
- Secundario completo Si
- Límite de edad No
- Acceso a dispositivos digitales

### Modalidad

Presencial

Días y Horario: LUNES DE 13.00 A 16.00-MIERCOLES DE 13.00 A 16.00

En la calle BELGRANO 827- TEL (02926) 429340- mail: [ocnel Suarez@trabajo.gob.ar](mailto:ocnel Suarez@trabajo.gob.ar)

### Información de cursada

Forma de inscripción: Online mediante Portal Empleo <https://www.portalempleo.gob.ar>

Confirmación de la vacante: Recibirás un correo electrónico o WhatsApp de aviso de confirmación de inscripción. Una vez confirmada la vacante, ponete en contacto con la institución y concurrí en la fecha indicada.



- Nombre del curso

## Contenidos básicos del curso:

### MÓDULO I EL TRABAJO EN EL SECTOR COMERCIO Y SERVICIOS

Bloque 1: Características generales del sector comercio y servicios. Sectores económicos. Caracterización del sector comercio y servicios. Actores institucionales. La participación del sector comercio y servicios en el mercado laboral. Modelos y estructuras organizativas.

Bloque 2: Nociones básicas de higiene y seguridad en el sector. Seguridad e higiene laboral. Libreta sanitaria. Factores de riesgo. Ambiente de trabajo. Ergonomía. Primeros auxilios.

### MÓDULO II GESTIÓN DE REQUERIMIENTOS DEL CLIENTE

Bloque 1: Habilidades comunicacionales. Comunicación verbal. Actitud genuina de servicio. Calidad de atención. Concepto de cliente. Perfil del cliente. Ciclo de servicio. Cuidado del cliente.

Bloque 2: Proceso de gestión. El espacio de trabajo. Diferencia entre queja y reclamo. Libro de quejas. Libro de sugerencias. Retención, mantención y recupero de clientes. Organigrama modelo de un comercio. Relaciones interdepartamentales.

### MÓDULO III PROCEDIMIENTOS PARA EL USO DE LA TECNOLOGÍA

Bloque 1: Formas de atención al cliente. Ventajas y desventajas. Registro de acciones. Procedimientos administrativos. Protocolo del uso de las computadoras u otros recursos tecnológicos. Comunicación de anomalías de funcionamiento en tiempo y forma. Tipos de software. Nociones básicas para su implementación.

## Aprobación-Certificación:

Para aprobar es necesario:

Contar con un 80% de asistencia

80% de aprobación de las actividades teóricas- prácticas

Aprobación del Trabajo Final.

Certificación: Si completás el curso, recibirás un certificado de aprobación por parte del Ministerio de Trabajo, Empleo y Seguridad Social de la Nación y de la Institución a cargo de la Formación. El mismo será digital y podrás bajarlo del Portal Empleo.