



Información y atención al cliente en servicios de arreglos y adaptaciones de art



Área: Arreglos y adaptaciones de prendas textil y piel

Modalidad: Teleformación

Duración: 40 h

Precio: Consultar

[Curso Bonificable](#)

[Contactar](#)

[Recomendar](#)

[Matricularme](#)

OBJETIVOS

Atender al cliente en los servicios de arreglos y adaptaciones de artículos en textil y piel.

CONTENIDOS

1 atención al cliente en empresas - 1.1 protocolos básicos de comunicación - 1.2 cálculo de presupuestos de reparación - 1.3 actividades: atención al cliente en empresas - 2 tratamiento de reclamaciones - 2.1 técnicas de afrontar los conflictos y reclamaciones - 2.2 documentos necesarios o pruebas en una reclamación - 2.3 procedimiento de recogida de las reclamaciones - 2.4 utilización de herramientas informáticas - 2.5 actividades: tratamiento de reclamaciones - 3 conocimiento del proceso de arreglo - 3.1 partes de las prendas - 3.2 principales tipos de arreglo según la prenda - 3.3 principales tipos de adaptación según la prenda - 3.4 actividades: conocimiento del proceso de arreglo - 4 presentación, conservación y almacenaje - 4.1 normalización sobre contenidos, manipulación y conservación de las materias - 4.2 condiciones de almacenaje de las materias textiles, pieles y cueros - 4.3 normativa comunitaria y española de seguridad - 4.4 actividades: presentación, conservación y almacenaje - 4.5 cuestionario: cuestionario módulo 1 -

METODOLOGIA

- **Total libertad de horarios** para realizar el curso desde cualquier ordenador con conexión a Internet, **sin importar el sitio desde el que lo haga**. Puede comenzar la sesión en el momento del día que le sea más conveniente y dedicar el tiempo de estudio que estime más oportuno.
- En todo momento contará con un el **asesoramiento de un tutor personalizado** que le guiará en su proceso de aprendizaje, ayudándole a conseguir los objetivos establecidos.
- **Hacer para aprender**, el alumno no debe ser pasivo respecto al material suministrado sino que debe participar, elaborando soluciones para los ejercicios propuestos e interactuando, de forma controlada, con el resto de usuarios.
- **El aprendizaje se realiza de una manera amena y distendida**. Para ello el tutor se comunica con su alumno y lo motiva a participar activamente en su proceso formativo. Le facilita resúmenes teóricos de los contenidos y, va controlando su progreso a través de diversos ejercicios como por ejemplo: test de autoevaluación, casos prácticos, búsqueda de información en Internet o participación en debates junto al resto de compañeros.
- **Los contenidos del curso se actualizan para que siempre respondan a las necesidades reales del mercado**. El departamento multimedia incorpora gráficos, imágenes, videos, sonidos y elementos interactivos que complementan el aprendizaje del alumno ayudándole a finalizar el curso con éxito.

- **El curso puede realizarse exclusivamente a través de Internet pero si el estudiante lo desea puede adquirir un manual impreso.** De esta manera podrá volver a consultar la información del curso siempre que lo desee sin que necesite utilizar el Campus Virtual o, estar conectado a Internet.

REQUISITOS

Los requisitos técnicos mínimos son:

- Navegador Microsoft Internet Explorer 5.5 o superior, con plugin de Flash, cookies y JavaScript habilitados. No se garantiza su óptimo funcionamiento en otros navegadores como Firefox, Netscape, Mozilla, etc.
- Resolución de pantalla de 800x600 y 16 bits de color o superior.
- Procesador Pentium II a 300 Mhz o superior.
- 32 Mbytes de RAM o superior.