

Competencias transversales. Orientación al Cliente + Gestión y resolución de conflictos.

19SEM212AE/1

1.- Información General

Área formativa	Otra familia profesional
Tipo de acción	Seminario
Modalidad	Presencial
Número de horas	Formación 25 Prácticas
Objetivos	Conocimiento, desarrollo y entrenamiento en una o varias de las competencias transversales más demandadas por el mercado laboral actual, para conseguir mayores resultados en el proceso de búsqueda de empleo y situar a la persona en una situación más favorable ante el empleo y el mantenimiento del mismo.
Salidas profesionales	<i>Transversal</i> Transversal
Plazas	Número total de plazas: 15

2.- Fechas estimadas

Inicio estimado	Fin estimado
-----------------	--------------

3.- Contenido del curso

Temario	Conocimiento, desarrollo y entrenamiento de las siguientes competencias: Orientación al cliente - Introducción a la Orientación al Cliente. Concepto de orientación al cliente. Concepto de cliente. Funciones en el -servicio de Atención al Cliente. Características de la orientación al cliente. Momentos de la orientación al cliente. Tipos de clientes. - La cara oculta de la orientación al cliente. La orientación al cliente más allá de la atención directa al cliente. Las empresas como clientes en la búsqueda de empleo. La orientación al cliente en los diferentes niveles organizacionales de las empresas. Competencias asociadas a la orientación al cliente. Gestión y Resolución de Conflictos - Introducción al concepto de conflicto. Tipos de conflicto en el entorno laboral. Componentes del conflicto. Incidencia en el comportamiento. Diferentes respuestas ante el conflicto. - Ciclos o fases del conflicto. Causas del conflicto. Estilos de afrontamiento de conflictos.
---------	---

4.- Requisitos del alumnado

Requisitos	-Sin requisitos formativos ni profesionales específicos. Recomendamos haber superado Graduado Escolar y/o ESO, o tener el nivel mínimo de competencias necesarias para la comprensión de los contenidos del seminario - Personas inscritas como demandantes de empleo o mejora de empleo en una oficina de empleo - Personas empadronadas en el municipio de Madrid - Personas interesadas en mejorar y potenciar alguna de las competencias más demandadas por el mercado laboral actual.
Selección	Número de candidatas/os que pasan a la fase de selección por edición: La preselección de alumnos se realizará por orden de presentación de la solicitud. Se podrá

realizar una prueba previa para organizar grupos por niveles.

5.- Titulación obtenida

A la finalización del seminario con aprovechamiento se obtendrá justificante emitido por la Agencia para el Empleo de Madrid, acreditativo de la realización del seminario.