

CURSO DE ATENCIÓN AL CLIENTE CON INGLÉS
FORMACIÓN GRATUITA PARA EL ACCESO AL EMPLEO
INSCRÍBETE



SOBRE EL CURSO

Fundación Prevent, en colaboración con el Programa INCORPORA de "la Caixa", ofrece un curso de **210 horas de capacitación profesional** para trabajar en ocupaciones relacionadas con operaciones de **atención al cliente con inglés**.

La formación teórica se complementa con **84 horas de prácticas** en empresas de los sectores relacionados con la formación, situadas en la Comunidad de Madrid.

Durante la realización del curso, el/la participante tendrá acceso a:

- La sala de búsqueda de empleo de la Fundación Prevent
- Acompañamiento de la tutora que impartirá los contenidos programados
- Entre los docentes, contaremos con profesionales externos de empresas colaboradoras

Las sesiones se impartirán a través de la **metodología** del "aprender haciendo" (enseñanza orientada a la acción), con clases dinámicas y usos de diversos medios audiovisuales.



Duración, horario y lugar de realización del curso

Del **01/02/2016** al
28/04/2016

De **lunes a viernes (9:00 a 14:00)**

Fundación Prevent - Calle del Buen Gobernador, 16- 28027 Madrid (metro El Carmen)



Para más información

Fundación Prevent

Calle del Buen Gobernador nº
16 Local

Madrid -28027

Tel. 91 724 16 21

Noemí Bretón

n.breton@fundacionprevent.com

PROGRAMA

Formación teórica

Contenidos para la capacitación técnica (110 h.)

- Contexto laboral y perfil profesional
- Recepción, Información y atención al cliente
- Operaciones de venta.
- Formación en Inglés dirigido a la atención al cliente
- Seguridad e higiene en el trabajo y prevención de riesgos laborales
- Ofimática

Contenidos para el entrenamiento en competencias (100 h.)

- Cómo soy y cómo me gustaría ser: autoconocimiento-autoestima y seguridad personal
- Cómo me ven los demás: imagen personal
- Qué transmito y cómo me relaciono: comunicación y relación personal
- Cómo trabajo: trabajo en equipo
- Cómo me adapto al cambio y gestiono mi tiempo
- Qué entiendo por responsabilidad y cómo la gestiono
- Cómo controlo y uso mis emociones: gestión emocional y resolución de conflictos

Prácticas en empresas (84h.)

Las prácticas suponen una dedicación de entre dos semanas y un mes, entre 4 y 6 horas diarias. Este horario estará siempre determinado por la disponibilidad de las empresas. Durante las prácticas, los participantes tendrán el acompañamiento de un tutor asignado por Fundación Prevent y de otro tutor de la misma empresa.

REQUISITOS DE PARTICIPACIÓN

- Presencia correcta y cuidado de higiene personal
- Predisposición para la atención al cliente
- Estudios mínimos: lectoescritura adquirida
- Conocimiento básico de inglés
- Conocimientos de informática básica
- Documentación en regla y permiso de trabajo
- En el caso de tener discapacidad, su compatibilidad con el desempeño de las funciones de auxiliar de gestión de almacén y preparador de pedidos será determinada por Fundación Prevent en una entrevista previa a la inscripción al curso
- Valorable Carne de conducir B1



Con la colaboración de:



Nota: Este proceso formativo no dispone de becas para el traslado a la impartición de contenidos y las prácticas posteriores.

PLAZO Y PROCESO DE INSCRIPCIÓN

La inscripción estará abierta del **15/12/2015** al **31//01/2016** (ambas incluidas).



Para ser admitidas al curso, las personas interesadas deberán presentarse el **20/01/2016**, a las **10:00**, en las oficinas de Fundación Prevent para el proceso de selección.

Para formalizar la inscripción es obligatorio presentar la siguiente documentación:

- Escrito de motivación por el curso (recomendable)
- Fotocopia del DNI
- Fotocopia del Currículum Vitae
- Fotocopia de la demanda de empleo
- En el caso de tener discapacidad, presentar fotocopia Certificado de Discapacidad
- En el caso de contar con él, fotocopia del carné de conducir