

|   |   |                                |  |
|---|---|--------------------------------|--|
|    | RG-08-03<br><b>Ficha técnica de curso</b><br><a href="http://www.cualifikados.com">www.cualifikados.com</a><br>Plataforma Online de Acceso al Curso |                                | Página 1 de 3<br>Revisión nº 11<br>Fecha: 14/09/18 |
|   | Proyecto: cualifikados.com  | Producto: Formación programada | Modalidad: Teleformación (e-learning)              |
| Desarrollo de competencias Técnico-Profesionales CLAVES Para SER, CRECER Y TRABAJAR |   |                                |  |

|   |                     |  |                      |
|---|---------------------|--|----------------------|
| <b>NOMBRE DEL CURSO:</b>  |                     | <b>Nº DE CURSO</b>   |                      |
| Atención Eficaz de Quejas y Reclamaciones   |                     | 0159   |                      |
| <b>DURACIÓN DEL CURSO:</b>  |                     | <b>PRECIO</b>  |                      |
| 80 horas  |                     | Para trabajadores: Sin Coste   |                      |
|   |                     | Para empresas: bonificado a 5,25 €/hora/alumno.<br>(en función del número de trabajadores y horas curso) |                      |
| <b>MODALIDAD DE IMPARTICIÓN:</b>  |                     |  |                      |
| Teleformación   |                     |  |                      |
| <b>FECHAS CLAVE</b>   |                     |  |                      |
| <b>FECHA WEBINAR / SELECCION</b>  | <b>FECHA INICIO</b> | <b>FECHA FIN</b>   | <b>DIAS LECTIVOS</b> |
| NO APLICA   | OCTUBRE             | DICIEMBRE  | NO APLICA            |
| <b>LUGAR DE IMPARTICIÓN</b>   |                     |  |                      |
| Plataforma online de acceso al curso: <a href="http://campus.cualifikados.com">http://campus.cualifikados.com</a>   |                     |  |                      |
| <b>HORARIO DEL CURSO</b>  |                     |  |                      |
| Al ser en modalidad teleformación, el acceso a la Plataforma Web es 24h / 7 días.   |                     |  |                      |
| <b>OBJETIVOS:</b>   |                     |  |                      |
| <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Aprender a utilizar las quejas como instrumento estratégico para ampliar el negocio de la empresa.</li> <li>2. Conocer las técnicas más apropiadas para una eficaz gestión de las quejas y reclamaciones recibidas y poder emplearlas como modo de acercamiento a los clientes.</li> <li>3. Desarrollar una política favorable a la recepción de quejas como medio para la mejora continua del servicio que se presta.</li> </ol>   |                     |  |                      |
| <b>RELACIÓN DE COMPETENCIAS PROFESIONALES / CONTENIDOS / UNIDADES FORMATIVAS:</b>   |                     |  |                      |
| UD1. El proceso de comunicación<br>UD2. Tipología de clientes<br>UD3. Servicio de atención al cliente<br>UD4. El consumidor<br>UD5. Quejas y sugerencias<br>UD6. Las reclamaciones<br>UD7. Las reclamaciones por vía judicial<br>Accede al <a href="#">Enlace Web</a>   |                     |  |                      |
| <b>PERFIL DEL ALUMNO:</b>   |                     |  |                      |
| Todos los trabajadores en Régimen General, independientemente de su jornada, podrán realizar formación. La formación debe estar directamente relacionada con la actividad de la empresa y/o su puesto de trabajo.<br>El trabajador realiza la formación mediante teleformación.<br>Se debe demostrar o acreditar un nivel de competencia en los ámbitos señalados a continuación que asegure la formación mínima necesaria para realizar el curso con aprovechamiento: <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Comunicación en lengua castellana.</li> <li>▪ Competencia matemática y digital</li> </ul> |                     |  |                      |

|   |  |                                |  |
|---|--|--------------------------------|--|
|    | RG-08-03<br><b>Ficha técnica de curso</b><br><a href="http://www.cualifikados.com">www.cualifikados.com</a><br><b>Plataforma Online de Acceso al Curso</b> |                                | Página 2 de 3<br>Revisión nº 11<br>Fecha: 14/09/18 |
|   | Proyecto: cualifikados.com   | Producto: Formación programada | Modalidad: Teleformación (e-learning)              |
| Desarrollo de competencias Técnico-Profesionales CLAVES Para SER, CRECER Y TRABAJAR |  |                                |  |

#### PERFIL DE LA EMPRESA:

Disponer de Trabajadores en Régimen General

Estar al corriente en los pagos a Hacienda / Seguridad Social

Las pymes de hasta 5 trabajadores y empresas de nueva apertura también pueden acceder a la formación, para ello dispondrán de un **crédito de mínimo 420 €**.

Esta cantidad, establecida por el gobierno, se ha fijado con el fin de garantizar el acceso a la formación a trabajadores de pequeñas empresas.

#### Cantidad correspondiente de crédito según el número de trabajadores

**1 a 5 trabajadores: disponen de una cantidad mínima de 420 €.**

**6 a 9 trabajadores: 100% de la cantidad cotizada.**

**10 a 49 trabajadores: 75% de la cantidad cotizada.**

**50 a 249 trabajadores: 60% de la cantidad cotizada.**

**250 trabajadores en adelante: 50% de la cantidad cotizada**

La empresa podrá ser: **Empresa bonificada**; entidad que organiza y gestiona las acciones de formación de sus propios trabajadores o bien contratar los servicios de una **Empresa Organizadora** como la nuestra: como entidad que organiza y gestiona las acciones de formación de los trabajadores de otras empresas.

En el caso de existir Representación Legal de los Trabajadores, la empresa deberá solicitar con anterioridad al inicio de las acciones formativas, informe a la representación legal de los trabajadores respecto de las acciones formativas programadas. La RLT emitirá su informe en el plazo de 15 días desde la recepción de la documentación, transcurrido el cual sin que se haya remitido el citado informe se entenderá cumplido este trámite.

A tal efecto, la empresa pondrá a disposición de la representación legal de los trabajadores, al menos, la siguiente información:

Denominación, objetivos y contenidos de las acciones programadas.

Colectivos destinatarios y número de participantes por acciones.

Calendario previsto de ejecución.

Medios pedagógicos.

Criterios de selección de los participantes.

Lugar previsto de impartición de las acciones formativas.

Balance de la formación desarrollada en el ejercicio precedente.

Akd-cr podrá facilitar esta comunicación a la empresa en el caso de solicitarla desarrollada.

**El incumplimiento por parte de la empresa de la obligación de solicitar el mencionado informe y de entregar a la representación legal de los trabajadores la documentación señalada en el párrafo anterior, impedirá la adquisición y, en su caso, el mantenimiento del derecho a la bonificación**

|   |  |                                |  |
|---|--|--------------------------------|--|
|    | RG-08-03<br><b>Ficha técnica de curso</b><br><a href="http://www.cualifikados.com">www.cualifikados.com</a><br><b>Plataforma Online de Acceso al Curso</b> |                                | Página 3 de 3<br>Revisión nº 11<br>Fecha: 14/09/18 |
|   | Proyecto: cualifikados.com   | Producto: Formación programada | Modalidad: Teleformación (e-learning)              |
| Desarrollo de competencias Técnico-Profesionales CLAVES Para SER, CRECER Y TRABAJAR |  |                                |  |

|  |
|--|
| <b>¿CÓMO SOLICITO UN CURSO?</b>  |
| <p>Los trámites para solicitar un curso para los trabajadores son relativamente sencillos si se cuenta con la experiencia suficiente. A continuación te indicamos los pasos básicos para conseguir tu curso bonificado, aunque recomendamos que contactes con nosotros (926260001) y/o nuestro Dpto. de Gestión de Formación Programada se pondrá en contacto directo con la empresa para hacerlo de forma conjunta y no existan dudas o complicaciones.</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Comprueba tu crédito: <a href="https://empresas.fundae.es/Lanzadera">https://empresas.fundae.es/Lanzadera</a></li> <li>2. Rellena la adhesión al contrato de encomienda y la ficha de empresa-curso.</li> <li>3. Envíanos la documentación sellada y firmada con los datos del curso por correo electrónico a: <a href="mailto:formacioncontinua@akd-cr.com">formacioncontinua@akd-cr.com</a> / <a href="mailto:mcasas@cualifikados.com">mcasas@cualifikados.com</a>.</li> <li>4. Una vez realizadas las gestiones administrativas nuestro equipo de docentes te enviará las claves de acceso al aula virtual y te dará la bienvenida al curso.</li> <li>5. Nuestro Dpto. de Calidad realizará seguimiento de la acción formativa.</li> <li>6. Recuerda contacta con nosotros en el 926 26 00 01 y guiaremos todo el proceso</li> </ol> |

|  |
|--|
| <b>VENTAJAS DE LA TELEFORMACIÓN / E-LEARNING:</b>  |
| <b>Aprendizaje Activo cómodo, fácil y práctico:</b> Esta modalidad permite a empresas y trabajadores la cualificación y/o reciclaje profesional eliminando las principales barreras que establece el aprendizaje tradicional.  |
| <b>Flexibilidad sin tiempos de desplazamiento:</b> La acción formativa puede realizarse en cualquier localización o punto geográfico.  |
| <b>Acceso ilimitado:</b> Acceso libre a la plataforma 24 h, 7 días a la semana . Desaparecen las barreras espacio-temporales, formación Just in Time (Justo en el momento que la necesitas)  |
| <b>Estudio personalizado:</b> Permite un avance autónomo y totalmente adaptado al ritmo de aprendizaje del alumno. La teleformación se centra en el individuo que aprende no el grupo en general, siendo responsable de su propio aprendizaje aumentando con ello su nivel de productividad y optimización de tiempos. |
| <b>Apoyo tutorial:</b> Cuenta con la asistencia de un tutor online que facilita la adquisición de las competencias.  |
| <b>Requisitos mínimos de acceso:</b> Ordenador y conexión a internet   |

|  |                       |  |  |
|--|-----------------------|--|--|
| <b>¿DÓNDE? ORGANIZACIÓN Y CONTACTO</b> |                       |  |  |
| OFICINAS CENTRALES                     |                       | Daimiel (Ciudad Real ) C/Alarcón nº 6 13250  |  |
| LINEA ATENCIÓN AL CLIENTE              |                       | 926 260 001  |  |
| WEB DEL PROYECTO                       |                       | <a href="http://www.cualifikados.com">www.cualifikados.com</a> <a href="https://www.facebook.com/cualifikados.com">@cualifikados.com (Facebook)</a><br><a href="http://campus.cualifikados.com">campus.cualifikados.com (plataforma de acceso)</a> |  |
| RESPONSABLE DEL PROGRAMA/CURSO         |                       | Marcelino Casas (Jefe de Proyecto)   |  |
| MÓVIL                                  | 600333195             | MAIL   | <a href="mailto:mcasas@cualifikados.com">mcasas@cualifikados.com</a>           |
| TRÁMITES ADMINISTRATIVOS FUNDAE        |                       | Ana Belén Sanchez  |  |
| TLF                                    | 926260001 - 926266632 | MAIL   | <a href="mailto:formacioncontinua@akd-cr.com">formacioncontinua@akd-cr.com</a> |
| ¿UBICACIÓN?                            |                       | <a href="#">Enlace Google Maps</a>   |  |