


	RG-08-03 Ficha técnica de curso www.cualifikados.com Plataforma Online de Acceso al Curso		Página 1 de 3 Revisión nº 11 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			

NOMBRE DEL CURSO:		Nº DE CURSO	
Atención Eficaz de Quejas y Reclamaciones		0159	
DURACIÓN DEL CURSO:		PRECIO	
80 horas		Para trabajadores: Sin Coste	
		Para empresas: bonificado a 5,25 €/hora/alumno. (en función del número de trabajadores y horas curso)	
MODALIDAD DE IMPARTICIÓN:			
Teleformación			
FECHAS CLAVE			
FECHA WEBINAR / SELECCION	FECHA INICIO	FECHA FIN	DIAS LECTIVOS
NO APLICA	OCTUBRE	DICIEMBRE	NO APLICA
LUGAR DE IMPARTICIÓN			
Plataforma online de acceso al curso: http://campus.cualifikados.com			
HORARIO DEL CURSO			
Al ser en modalidad teleformación, el acceso a la Plataforma Web es 24h / 7 días.			
OBJETIVOS:			
<ol style="list-style-type: none"> 1. Aprender a utilizar las quejas como instrumento estratégico para ampliar el negocio de la empresa. 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. 3. Desarrollar una política favorable a la recepción de quejas como medio para la mejora continua del servicio que se presta. 			
RELACIÓN DE COMPETENCIAS PROFESIONALES / CONTENIDOS / UNIDADES FORMATIVAS:			
UD1. El proceso de comunicación UD2. Tipología de clientes UD3. Servicio de atención al cliente UD4. El consumidor UD5. Quejas y sugerencias UD6. Las reclamaciones UD7. Las reclamaciones por vía judicial Accede al Enlace Web			
PERFIL DEL ALUMNO:			
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. El trabajador realiza la formación mediante teleformación. 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"> ▪ Comunicación en lengua castellana. ▪ Competencia matemática y digital 			

	RG-08-03 Ficha técnica de curso www.cualifikados.com Plataforma Online de Acceso al Curso		Página 2 de 3 Revisión nº 11 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 Ficha técnica de curso www.cualifikados.com Plataforma Online de Acceso al Curso		Página 3 de 3 Revisión nº 11 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			

¿CÓMO SOLICITO UN CURSO?
<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"> 1. Comprueba tu crédito: https://empresas.fundae.es/Lanzadera 2. Rellena la adhesión al contrato de encomienda y la ficha de empresa-curso. 3. Envíanos la documentación sellada y firmada con los datos del curso por correo electrónico a: formacioncontinua@akd-cr.com / mcasas@cualifikados.com. 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. 5. Nuestro Dpto. de Calidad realizará seguimiento de la acción formativa. 6. Recuerda contacta con nosotros en el 926 26 00 01 y guiaremos todo el proceso

VENTAJAS DE LA TELEFORMACIÓN / E-LEARNING:
Aprendizaje Activo cómodo, fácil y práctico: Esta modalidad permite a empresas y trabajadores la cualificación y/o reciclaje profesional eliminando las principales barreras que establece el aprendizaje tradicional.
Flexibilidad sin tiempos de desplazamiento: La acción formativa puede realizarse en cualquier localización o punto geográfico.
Acceso ilimitado: 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)
Estudio personalizado: 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.
Apoyo tutorial: Cuenta con la asistencia de un tutor online que facilita la adquisición de las competencias.
Requisitos mínimos de acceso: Ordenador y conexión a internet

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