



FORMACIÓN ONLINE

Titulación certificada por
EDUCA BUSINESS SCHOOL



Postgrado en Operaciones de Caja y Atención al Cliente



LLAMA GRATIS: (+34) 958 050 217



Educa Business Formación Online



Años de experiencia avalan el trabajo docente desarrollado en Educa, basándose en una metodología completamente a la vanguardia educativa

SOBRE **EDUCA**

Educa Business School es una Escuela de Negocios Virtual, con reconocimiento oficial, acreditada para impartir formación superior de postgrado, (como formación complementaria y formación para el empleo), a través de cursos universitarios online y cursos / másteres online con título propio.

NOS COMPROMETEMOS CON LA **CALIDAD**

Educa Business School es miembro de pleno derecho en la Comisión Internacional de Educación a Distancia, (con estatuto consultivo de categoría especial del Consejo Económico y Social de NACIONES UNIDAS), y cuenta con el **Certificado de Calidad de la Asociación Española de Normalización y Certificación (AENOR)** de acuerdo a la normativa ISO 9001, mediante la cual se Certifican en Calidad todas las acciones

Los contenidos didácticos de Educa están elaborados, por tanto, bajo los parámetros de formación actual, teniendo en cuenta un sistema innovador con tutoría personalizada.

Como centro autorizado para la impartición de formación continua para personal trabajador, **los cursos de Educa pueden bonificarse, además de ofrecer un amplio catálogo de cursos homologados y baremables en Oposiciones** dentro de la Administración Pública. Educa dirige parte de sus ingresos a la sostenibilidad ambiental y ciudadana, lo que la consolida como una Empresa Socialmente Responsable.

Las Titulaciones acreditadas por Educa Business School pueden **certificarse con la Apostilla de La Haya** (CERTIFICACIÓN OFICIAL DE CARÁCTER INTERNACIONAL que le da validez a las Titulaciones Oficiales en más de 160 países de todo el mundo).

Desde Educa, hemos reinventado la formación online, de manera que nuestro alumnado pueda ir superando de forma flexible cada una de las acciones formativas con las que contamos, en todas las áreas del saber, mediante el apoyo incondicional de tutores/as con experiencia en cada materia, y la garantía de aprender los conceptos realmente demandados en el mercado laboral.

Postgrado en Operaciones de Caja y Atención al Cliente

**DURACIÓN:**

300 horas

**MODALIDAD:**

Online

**PRECIO:**

260 €

Incluye materiales didácticos,
titulación y gastos de envío.

CENTRO DE FORMACIÓN:

Educa Business School



Titulación

Titulación Expedida por EDUCA BUSINESS SCHOOL como Escuela de Negocios Acreditada para la Impartición de Formación Superior de Postgrado, con Validez Profesional a Nivel Internacional

Una vez finalizado el curso, el alumno recibirá por parte de Educa Business School vía correo postal, la titulación que acredita el haber superado con éxito todas las pruebas de conocimientos propuestas en el mismo.

Esta titulación incluirá el nombre del curso/master, la duración del mismo, el nombre y DNI del alumno, el nivel de aprovechamiento que acredita que el alumno superó las pruebas propuestas, las firmas del profesor y Director del centro, y los sellos de la instituciones que avalan la formación recibida (Euroinnova Formación, Instituto Europeo de Estudios Empresariales y Comisión Internacional para la Formación a Distancia de la UNESCO).





Descripción

Este Postgrado en Operaciones de Caja y Atención al Cliente le ofrece una formación especializada en la materia. Debemos saber que para el área de Comercio y Marketing es muy importante profundizar y adquirir los conocimientos de operaciones de caja y atención al cliente.

Objetivos

- Aplicar los procedimientos de registro y cobro de las operaciones de venta manejando los equipos y técnicas adecuadas.
- Diferenciar las características de distintos sistemas y medios de pago en distintos tipos de operaciones de ventas.

A quién va dirigido

Este Postgrado en Operaciones de Caja y Atención al Cliente está dirigido a todas aquellas personas interesada en el ámbito de Comercio y Marketing y quieran especializarse en operaciones de caja y atención al cliente.

Para qué te prepara

Este Postgrado en Operaciones de Caja y Atención al Cliente le prepara para adquirir unos conocimientos específicos dentro del área desarrollando en el alumno unas capacidades para desenvolverse profesionalmente en el sector, y más concretamente en operaciones de caja y atención al cliente.

Salidas Laborales

Comercio y Marketing.

Material Didácticos



- Maletín porta documentos
- Manual teórico 'Gestión de la Atención al Cliente / Consumidor / Usuario'
- Manual teórico 'Operaciones de Caja en la Venta'
- Maletín porta documentos
- Manual teórico 'Operaciones de Caja en la Venta'
- Subcarpeta portafolios
- Dossier completo Oferta Formativa
- Carta de presentación
- Guía del alumno
- Bolígrafo

Formas de Pago

- Contrareembolso

- Tarjeta
- Transferencia
- Paypal

Otros: PayU, Sofort, Western Union, SafetyPay

Fracciona tu pago en cómodos plazos sin intereses

+ Envío Gratis.

Llama gratis al teléfono
(+34) 958 050 217 e
infórmate de los pagos a
plazos sin intereses que
hay disponibles



Financiación

Facilidades económicas y financiación 100% sin intereses.

En Educa Business ofrecemos a nuestro alumnado facilidades económicas y financieras para la realización de pago de matrículas, todo ello 100% sin intereses.

10% Beca Alumnos: Como premio a la fidelidad y confianza ofrecemos una beca a todos aquellos que hayan cursado alguna de nuestras acciones formativas en el pasado.



Metodología y Tutorización

El modelo educativo por el que apuesta Euroinnova es el **aprendizaje colaborativo** con un método de enseñanza totalmente interactivo, lo que facilita el estudio y una mejor asimilación conceptual, sumando esfuerzos, talentos y competencias.

El alumnado cuenta con un **equipo docente** especializado en todas las áreas.

Proporcionamos varios medios que acercan la comunicación alumno tutor, adaptándonos a las circunstancias de cada usuario.

Ponemos a disposición una **plataforma web** en la que se encuentra todo el contenido de la acción formativa. A través de ella, podrá estudiar y comprender el temario mediante actividades prácticas, autoevaluaciones y una evaluación final, teniendo acceso al contenido las 24 horas del día.

Nuestro nivel de exigencia lo respalda un **acompañamiento personalizado**.



Redes Sociales

Síguenos en nuestras redes sociales y pasa a formar parte de nuestra gran **comunidad educativa**, donde podrás participar en foros de opinión, acceder a contenido de interés, compartir material didáctico e interactuar con otros/as alumnos/as, ex alumnos/as y profesores/as. Además, te enterarás antes que nadie de todas las promociones y becas mediante nuestras publicaciones, así como también podrás contactar directamente para obtener información o resolver tus dudas.



Reinventamos la Formación Online



Más de 150 cursos Universitarios

Contamos con más de 150 cursos avalados por distintas Universidades de reconocido prestigio.



Campus 100% Online

Impartimos nuestros programas formativos mediante un campus online adaptado a cualquier tipo de dispositivo.



Amplio Catálogo

Nuestro alumnado tiene a su disposición un amplio catálogo formativo de diversas áreas de conocimiento.



Claustro Docente

Contamos con un equipo de docentes especializados/as que realizan un seguimiento personalizado durante el itinerario formativo del alumno/a.



Nuestro Aval AEC y AECA

Nos avala la Asociación Española de Calidad (AEC) estableciendo los máximos criterios de calidad en la formación y formamos parte de la Asociación Española de Contabilidad y Administración de Empresas (AECA), dedicada a la investigación de vanguardia en gestión empresarial.



Club de Alumnos/as

Servicio Gratuito que permite a nuestro alumnado formar parte de una extensa comunidad virtual que ya disfruta de múltiples ventajas: beca, descuentos y promociones en formación. En este, se puede establecer relación con alumnos/as que cursen la misma área de conocimiento, compartir opiniones, documentos, prácticas y un sinfín de intereses comunitarios.



Bolsa de Prácticas

Facilitamos la realización de prácticas de empresa, gestionando las ofertas profesionales dirigidas a nuestro alumnado. Ofrecemos la posibilidad de practicar en entidades relacionadas con la formación que se ha estado recibiendo en nuestra escuela.



Revista Digital

El alumnado puede descargar artículos sobre e-learning, publicaciones sobre formación a distancia, artículos de opinión, noticias sobre convocatorias de oposiciones, concursos públicos de la administración, ferias sobre formación, y otros recursos actualizados de interés.



Innovación y Calidad

Ofrecemos el contenido más actual y novedoso, respondiendo a la realidad empresarial y al entorno cambiante, con una alta rigurosidad académica combinada con formación práctica.

Acreditaciones y Reconocimientos



Temario

PARTE 1. OPERACIONES DE CAJA EN LA VENTA

UNIDAD DIDÁCTICA 1. CAJA Y TERMINAL PUNTO DE VENTA

- 1.Caja y equipos utilizados en el cobro y pago de operaciones de venta:
- 2.Sistemas Tradicionales:
- 3.Elementos y características del TPV
- 4.Apertura y cierre del TPV
- 5.Scanner y lectura de la información del producto
- 6.Otras funciones auxiliares del TPV
- 7.Lenguajes comerciales: codificación de la mercancía, transmisión electrónica de datos (Sistema EDI u otros)
- 8.Descuentos, promociones, vales en el TPV
- 9.Utilización del TPV (Terminal punto de venta)

UNIDAD DIDÁCTICA 2. PROCEDIMIENTOS DE COBRO Y PAGO DE LAS OPERACIONES DE VENTA

- 1.Caracterización de los sistemas y medios de cobro y pago:
- 2.Los justificantes de pago:
- 3.Diferencias entre factura y recibo
- 4.Diferencias entre factura y recibo
- 5.Devoluciones y vales
- 6.Registro de las operaciones de cobro y pago
- 7.Arqueo de caja:
- 8.Recomendaciones de seguridad e higiene postural en el TPV

PARTE 2. GESTIÓN DE LA ATENCIÓN AL

CLIENTE/CONSUMIDOR

UNIDAD DIDÁCTICA 1. PROCESOS DE ATENCIÓN AL CLIENTE/CONSUMIDOR

1. Concepto y características de la función de atención al cliente:
 - 1.- Empresas fabricantes.
 - 2.- Empresas distribuidoras.
 - 3.- Empresas de relaciones con clientes y servicios de atención al cliente.
 - 4.- El defensor del cliente: pautas y tendencias.
2. Dependencia funcional del departamento de atención al cliente:
 - 1.- Organización funcional de las empresas: Organigrama
 - 2.- Interrelaciones del departamento de atención al cliente: comercial, financiero y de ventas.
3. Factores fundamentales desarrollados en la atención al cliente:
 - 1.- Naturaleza.
 - 2.- Efectos.
 - 3.- Normativa: productos y ámbitos regulados.
4. El marketing en la empresa y su relación con el departamento de atención al cliente:
 - 1.- Marketing relacional.
 - 2.- Relaciones con clientes.
 - 3.- Canales de comunicación con el cliente: tanto presenciales como no presenciales.
 - 4.- Obtención y recogida de información del cliente.
5. Variables que influyen en la atención al cliente:
 - 1.- Posicionamiento e imagen.
 - 2.- Relaciones públicas.
6. La información suministrada por el cliente.
 - 1.- Análisis comparativo.
 - 2.- Naturaleza de la información.
 - 3.- Cuestionarios.
 - 4.- Satisfacción del cliente.
 - 5.- Averías.
 - 6.- Reclamaciones.
7. Documentación implicada en la atención al cliente.
 - 1.- Servicio Post venta.

UNIDAD DIDÁCTICA 2. CALIDAD EN LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE

1. Procesos de calidad en la empresa.
2. Concepto y características de la calidad de servicio.
 - 1.- Importancia.
 - 2.- Objeto.
 - 3.- Calidad y satisfacción del cliente.
3. Ratios de control y medición de la calidad y satisfacción del cliente.

- 1.- Elementos de control.
- 2.- Métodos de evaluación de la calidad del servicio de atención al cliente.
- 3.- Medidas correctoras.

UNIDAD DIDÁCTICA 3. ASPECTOS LEGALES EN RELACIÓN CON LA ATENCIÓN AL CLIENTE

- 1. Ordenación del Comercio Minorista:
 - 1.- Contenido
 - 2.- Implicaciones en la atención a clientes.
- 2. Servicios de la Sociedad de la Información y el Comercio Electrónico
 - 1.- Contenido.
 - 2.- Implicaciones.
- 3. Protección de Datos:
 - 1.- Contenido
 - 2.- Implicaciones en las relaciones con clientes.
- 4. Protección al consumidor:
 - 1.- Ley General de Defensa de los consumidores y usuarios.
 - 2.- Regulación autonómica y local de protección al consumidor.