

PROGRAMA DEL CURSO (EVENTO FORMATIVO)



Datos a cumplimentar por el personal técnico de Andalucía Emprende, Fundación Pública Andaluza.

Código del Curso:	9050		
Título:	Satisfacción del Cliente en el Sector Turístico y Hostelero		
Fecha:	Inicio: 12 /05/2014 Fin: 12/05/2014	Nº Total Horas	5 Horas
Horario:	De 09:00 a 14:00 horas		
Lugar de impartición	Aula del Consorcio Montes Orientales. C/ Amapola, 2. 18550 Iznalloz		
Tipo de Formación:	Formación Especializada o Personalizada (x) Formación para la Salida ()		
Modalidad (marcar x):	Presencial (x) Semipresencial () On line () A distancia ()		

OBJETIVOS DEL CURSO

Desarrollar la comunicación verbal y no verbal de profesionales de la atención al público y adquirir conocimientos para la solución de conflictos de manera eficaz con los clientes.

TEMARIO DEL CURSO (contenido)

Introducción a la calidad del servicio y la atención al cliente.
El profesional de la atención al cliente.
Tipología de clientes.
Comunicación de clientes, enfrentarse al enfado de otra persona.
Taller de ejercicios. Comentarios y preguntas.

DIRIGIDO A: REQUISITOS PREVIOS PARA RECIBIR LA FORMACIÓN

Personas emprendedoras y Empresas que estén dados de alta en la RED DE COOPERACIÓN:
"Andalucía Emprende Coopera" previo al inicio del curso.
Se trata de una iniciativa para conectar empresas y emprendedores.
Puedes registrarte en esta dirección: <http://www.andaluciaemprendecoopera.es/inicio.do>

DOCENTE y EMPRESA

Miguel Angel Rueda Contreras. Director Grupo MYA, Sanidad y Formación, S.L.

INSCRIPCIÓN

En cualquier CADE de la provincia de GRANADA o en el propio Centro.
Teléfono: 958 10 61 14 correo electrónico: cade.iznaloz@andaluciaemprende.es

Síguenos en ...



CADE Granada: <http://www.facebook.com/cadegrana>

Código del Curso:	Código del evento en APLICA (los datos en verde se completan automáticamente por aplica)		
Título:			
Fecha:	Inicio: __/__/20__ Fin: __/__/20__	Nº Total Horas	__ Horas
Horario:	De __x__:__ a __x__:__ horas		
Lugar de impartición			
Tipo de Formación:	Formación Especializada o Personalizada () Formación para la Salida ()		
Modalidad (marcar x):	Presencial () Semipresencial () On line () A distancia ()		

Datos a cumplimentar por el alumnado. Por favor, cumplimente todos los campos que se solicitan y entregue en el CADE, o envíe por E-mail

DATOS DEL ALUMNADO			
NOMBRE Y APELLIDOS			
SEXO	Mujer_	Hombre_	
D.N.I.			
NACIONALIDAD	Española __ Extranjera (especificar nacionalidad) __		
CORREO ELECTRÓNICO			
DOMICILIO (Localidad, Provincia, CP)			
TELÉFONOS DE CONTACTO			
¿Ha sido usuario/a del CADE? Indique Cuál SITUACIÓN EN EL MERCADO LABORAL	Si_ CADE:	No_	
	Persona Empleada		
	Persona Autoempleada		
	Persona Desempleada		
	Persona Desempleada de más de un año		
	Persona inactiva por otros motivos		
	Persona inactiva, recibiendo formación		
EDAD	Fecha de nacimiento (día/mes/año)		
	Menores de 25		
	Entre 25 y 54 años		
	Entre 55 y 64 años		
GRUPOS VULNERABLES	Migrantes		
	Pertenciente a minorías		
	Persona con discapacidad		
	Pertenciente a grupos desfavorecidos		
NIVEL DE ESTUDIOS	Con educación primaria		
	Con educación secundaria superior		
	Con bachiller		
	Con formación profesional de primer grado		
	Con formación profesional de segundo grado		
	Con formación universitaria		
CARGAS FAMILIARES	A cargo de otras personas		
	A cargo de personas en situación de dependencia		
DATOS DE LA EMPRESA (si procede)			
NOMBRE DE LA EMPRESA/ENTIDAD A LA QUE PERTENECE			
TIPO DE ENTIDAD	Pequeñas y medianas empresas (PYMES)		
	Empresas del sector servicios		
	Entidades públicas		
	Grupos empresariales, asociaciones, etc.		
Red de Cooperación	Alta en Andalucía Emprende Coopera www.andaluciaemprendecoopera.es	Si	

En _____, a ____ de _____ de 20__ Firma del alumno/a:

En cumplimiento de lo dispuesto en la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre de Protección de Datos de Carácter personal se le informa que sus datos personales serán incluidos en un fichero automatizado titularidad de Andalucía Emprende, Fundación Pública Andaluza, siendo la finalidad de dicho tratamiento la gestión del curso o seminario referido, la remisión de información de nuevos cursos, seminarios, o talleres impartidos por la Fundación, así como la utilización de los datos a efectos meramente estadísticos. Queda igualmente informado de la posibilidad de ejercitar los derechos de acceso, rectificación, cancelación y oposición al tratamiento de sus datos personales, para ello deberá remitir su escrito al Área de Formación a Emprendedores/as, a la siguiente dirección: Servicios Centrales de Andalucía Emprende, Fundación Pública Andaluza, sito en calle Graham Bell número 5, Edif..Rubén Darío 1,41010 Sevilla.