



PROGRAMAS de FORMACIÓN 2023/2024

Colabora



**Fundación
Vodafone
España**

La Asociación Española de Expertos en Relación de Clientes (AEERC), La Asociación Española de Expertos en Relación de Clientes (AEERC), es una asociación sin ánimo de lucro que representa a un grupo de profesionales y empresas de la industria de Atención al Cliente desde hace ya 24 años. El objetivo es el de dinamizar, mejorar y promover acciones de influencia para a través del diálogo, formación, comunicación, estudios y encuentros, se ponga en valor la importancia de esta industria tanto para la economía de mercado española, la sociedad, el empleo y la importante labor en materia de innovación, contribuyendo al reconocimiento socio-económico del sector. La AEERC que representa a empresas que directamente o mediante subcontratación realizan actividad de atención al cliente telefónico o a través de otros canales a distancia o de back office.

DISCATEL es la iniciativa de RSC de la AEERC, que tiene como objetivo la **INSERCIÓN** de personas con discapacidad en las empresas de Contact Center, impulsando la formación y el teletrabajo.

Durante el año de la pandemia del COVID-19, pensamos que era fundamental hacer una formación más acorde a la nueva circunstancia, en la que el teletrabajo forma ya parte de la realidad en todo el mundo. Las nuevas formas de trabajo y de relación, más flexibles y colaborativas entre las organizaciones, los clientes, las empresas y los equipos de trabajo, nos han impulsado a diseñar un itinerario de formación digital, en consonancia a los tiempos en que vivimos, que año tras año vamos

actualizando a las nuevas tecnologías y los nuevos conocimientos.

Gracias al apoyo de la **Fundación Vodafone**, nuestras iniciativas de formación se han potenciado en estos últimos años. El Proyecto cuenta ahora con 6 Programas divididos en diferentes cursos que tocan las distintas herramientas de la atención al cliente para formar a un **AGENTE MÁS DIGITAL y OMNICANAL** y así mejorar la empleabilidad de las personas con discapacidad en la actividad de contact center y atención al cliente.

El objetivo de nuestros Programas de formación es inculcar en los alumnos una verdadera vocación de servicio en atención al cliente.

La Comunidad DISCATEL es un espacio abierto a todas las personas con discapacidad que necesiten formación en entornos de Atención al Cliente, y quieran trabajar en esta apasionante profesión, tras un periodo de formación especializada.

Una vez que los alumnos aprueban los cursos, los acompañamos en su inclusión laboral conectándolos con empresas de Contact Center, a través de teleprácticas, acompañamiento.

Las empresas que participan en el Proyecto DISCATEL también tienen cabida en la Comunidad, para incluir sus ofertas de empleo que estarán disponibles para todos los alumnos de nuestros Programas.

¡Forma parte de nuestra Comunidad!



¿Qué ofrecemos?

Una formación especializada en el Contact Center, una de las actividades que ofrece multitud de oportunidades de empleo y de desarrollo profesional.

Posibilidad de contratación en empresas de la actividad del Contact Center.

¿A quién va dirigido?

A personas con discapacidad que quieran formar parte de un entorno laboral apasionante y con mucho futuro como es la Atención al Cliente.

Objetivo:

Dotar de una formación global, complementaria online, accesible, para un Agente Digital, Omnicanal, Ciberseguro, para aumentar la empleabilidad de las personas con discapacidad para su incorporación y crecimiento en la actividad del Contact Center-Atención al Cliente.

Requisitos:

- Estar en posesión de certificado que acredite un 33% más de discapacidad.
- Recomendable tener formación en Bachillerato o FP II o superior. En su defecto, experiencia como administrativo, teleoperador, comercial o similar).

Habilidades:

- Motivación
- Capacidad de aprendizaje
- Aptitudes comerciales
- Orientación al cliente y persona con empatía.



- Habilidad en el manejo de herramientas informáticas.

Otros requisitos:

- Persona acostumbrada a organizarse y trabajar por objetivos.
- Acceso a internet
- Ordenador, Tablet, Smartphone.

¿Qué ofrecemos?

Una formación especializada en el Contact Center, una de las actividades que ofrece multitud de oportunidades de empleo y de desarrollo profesional.

Si quieres conocer más entra en discatel.es o escríbenos a discatel@aeerc.com

01



BACK OFFICE Y GESTIÓN ADTVA (90 h.)

CURSO 1: BACKOFFICE (50 h.)

Gestión de comunicaciones escritas
Gestión de comunicaciones telefónicas
Empatía y gestión de conflictos

CURSO 2: OFIMÁTICA (40 h.)

Microsoft Word
Microsoft Excel
Microsoft Power Point
Conexiones entre Aplicaciones

CURSO 3: CIBERSEGURIDAD (25 h.)

Qué es y situación actual
Tipos de riesgos
Estrategias, normativas y auditorías

02



BACK OFFICE Y GESTIÓN ADTVA.- AVANZADO (65 h.)

CURSO 4: GESTIÓN ADTVA AVANZADA - GESTIÓN DEL TIEMPO Y ESTRUCTURACIÓN DE TAREAS (15 h.)

Gestión del tiempo
Estructuración de tareas

CURSO 5: CORREO (10 h.)

Introducción y conceptos clave
Configuración del correo
Configuraciones avanzadas
Agenda, herramientas, gestión avanzada

CURSO 6: AUTOMATIZACIÓN (RPA) (30 h.)

Introducción
Automatización de backoffice
RPA
Proyectos de automatización de tareas
El futuro de la automatización

CURSO 7: RGPD (10 h.)

Introducción
RGPD: Los conceptos clave
RGPD frente a LOPD
RGPD, en términos prácticos

CURSO 8: INGLÉS EN ATENCIÓN AL CLIENTE (15 h.)

Vocabulario básico
Formulas acogida/despida
Formulas atención cliente
Venta/venta cruzada

03



AGENTE DE ATENCIÓN AL CLIENTE OMNICANAL (85 h.)

CURSO 9: ATENCIÓN AL CLIENTE (30 h.)

Tus capacidades y el reto de esta actividad apasionante
Teletrabajar: profesión del futuro, profesión del presente.

CURSO 10: GESTIONES ESPECIFICAS (35 h.)

Gestión de Reclamaciones y Conflictos
Ventas: Inteligencia Comercial, Empatización y Argumentación Eficaz

CURSO 11: NUEVOS CANALES EN ATENCIÓN AL CLIENTE (20 h.)

Atención al Cliente en Internet y nuevos Canales Online: Email, Chat y Whatsapp
Atención al Cliente en Redes Sociales
Wow: emociones y calidad

04



AUTOMATIZACIÓN CONTACT CENTER

CURSO 12: AUTOMATIZACIÓN - RPA (25 h.)

Las Posibilidades de la Automatización en Omnicanalidad
RPA Aplicado (Automatización de procesos Back Office)

CURSO 13: RPA PRÁCTICO (20 h.)

Introducción
RPA
Proyectos de RPA

CURSO 14: CHAT GPT

Qué es y para qué sirve
Manejo y parametrización
Atención al Cliente con ChatGPT
El futuro



05



COMUNICACIÓN Y ENGAGEMENT DIGITAL (60 h.)

CURSO 15: OMNISCANALIDAD Y TELETRABAJO (25 h.)

Gestión de la Omnicanalidad como Estrategia y Operativa
Equipos en Teletrabajo. Claves del Éxito

CURSO 16: CUSTOMER CARE CANALES DIGITALES (15 h.)

Customer Care: Chat y WhatsApp
Customer Care: Redes Sociales

CURSO 17: COMUNICACIÓN, LEAD MANAGEMENT (20 h.)

Introducción
Lead Management en Redes Sociales

CURSO 18 "ENGAGEMENT DIGITAL EN LA ATENCIÓN AL CLIENTE (20 h.)

Engagement y Omnicanalidad
Engagement en Redes Sociales

06



INCORPORACIÓN Y CRECIMIENTO PROFESIONAL EN RELACIÓN CLIENTE (45 h.)

CURSO 19: LA ACTIVIDAD RELACIÓN CLIENTE (25 h.)

Inicios y Evolución CC, Aportación AEERC
La Actividad Contact Center
Futuro y Tendencias

CURSO 20: EL RETO DE LA INCORPORACIÓN Y EL CRECIMIENTO PROFESIONAL (20 h.)

Incorporarme a la Actividad Contact Center
Perfil, Actitud, Selección
El Crecimiento Profesional

CURSO 21: MARCA PERSONAL (35 h.)

Qué es y para qué una Marca Personal
Presencia Digital
Objetivo, Mundo Laboral





Asociación Española de Expertos
en la Relación con Clientes

**Déjanos tus datos y nos
pondremos en contacto contigo**

Además pasarás a formar parte de manera gratuita de nuestra Comunidad Web, con más de 6.000 profesionales registrados, especializada en la Relación con Clientes y el Contact Center.

Recibirás los boletines de noticias, podrás consultar artículos, tendrás acceso a los estudios especiales, notificación prioritaria de iniciativas de formación, te informaremos de eventos... ¡todo esto sin ningún coste! Solo por rellenar este sencillo formulario, muy rápido de cumplimentar.



**¿Quieres conocer los beneficios que tendría
para ti (y tu empresa) pertenecer a la AEERC?
Nosotros te lo contamos**

DISC@TEL
Teletrabajo y Discapacidad

Proyecto Discatel para integración de personas con discapacidad en Contact center

Qtalent

La mejor formación especializada para mandos y directivos

CONTACT CENTER
Congreso

EXCELENCIA
RELACION CON CLIENTES

Premios a la Excelencia en la Relación con Clientes

FORTIUS

Premios Fortius a las personas profesionales del servicio al cliente

C/ Isaac Peral nº2 Piso 4
28015 Madrid
Tef.: + 34 679 370 748
www.aeerc.com





**PROGRAMAS
de FORMACIÓN
2023/2024**

**EMPRESAS QUE PARTICIPAN
EN EL PROYECTO DISCATEL**



Con la colaboración de

