



# 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!**



Colabora



### ¿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](http://discatel.es) o escríbenos a [discatel@aeerc.com](mailto: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 (25h.)

Introducción  
Las soluciones IA Generativa  
Chat GPT  
Capacidades desde el Prompt  
Uso Actual y Futuro en Back Office y Contact Center



05



## COMUNICACIÓN Y ENGAGEMENT DIGITAL (60 h.)

### **CURSO 15: OMNICANALIDAD 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

Congreso **CONTACT CENTER**

**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](http://www.aeerc.com)





**PROGRAMAS  
de FORMACIÓN  
2023/2024**

**EMPRESAS QUE PARTICIPAN  
EN EL PROYECTO DISCATEL**



Con la colaboración de

