



ACCIONES FORMATIVAS para Personas con Discapacidad en ENTORNOS CONTACT CENTER

CONVOCATORIA DE CURSOS ONLINE GRATUITOS

- AGENTES DE CONTACT CENTER (35 alumnos)
- EXCEL intermedio (50 alumnos)
- EXCEL avanzado (50 alumnos)



Fundación Vodafone España - Proyecto Discatel (AEERC). Julio-2016

[Ver el vídeo testimonial](#)



Formación para Personas con Discapacidad en ENTORNOS CONTACT CENTER

AGENTE DE CONTACT CENTER (35 alumnos). Gratuito

Un **curso online** con una duración aproximada de **dos meses y medio** (220 horas lectivas), de las cuales, 80 horas son de visionado de “**clases magistrales**”, y otras 140 h. corresponden a ejercicios prácticos y evaluaciones que el alumno debe cumplimentar y superar para poder continuar.

La formación se realiza individualmente con una **planificación semanal** para que todos los alumnos realicen el curso al mismo tiempo con un tutor experto en Contact Center.

Fecha de inicio: octubre de 2016

Programa

- Mod.1: UNA PROFESIÓN APASIONANTE
- Mod.2: ¿DÓNDE VAS A TRABAJAR? TU ENTORNO DE TRABAJO.
- Mod.3: SACANDO PARTIDO A TUS CAPACIDADES.
- Mod.4: ATENCIÓN AL CLIENTE.
- Mod.5: LA VENTA EN CONTACT CENTER II
- Mod.6: LA VENTA EN CONTACT CENTER II.
- Mod.7: LA VENTA EN CONTACT CENTER III.
- Mod.8: GESTIONAR QUEJAS Y RECLAMACIONES I.
- Mod.9: GESTIONAR QUEJAS Y RECLAMACIONES II.
- Mod.10: INTERNET, CANAL CLIENTE Y EL FENÓMENO 2.0.
- Mod.11: LAS REDES SOCIALES COMO CANAL SAC.
- Mod.12: MOTORIZACIÓN Y SENTIMENT EN REDES SOCIALES.
- Mod.13: HERRAMIENTAS PARA GESTIÓN SAC. EN REDES SOCIALES.
- Mod.14: VENTA EN REDES SOCIALES.
- Mod.15: TELETRABAJO Y TENDENCIAS EN LOS CONTACT CENTER.
- Mod.16: ENTREVISTAS DE SELECCIÓN PARA INCORPORACIÓN A CC.



Formación para Personas con Discapacidad en ENTORNOS CONTACT CENTER

- **REQUISITOS:** Estar en posesión de certificado que acredite un 33% o más de discapacidad, estar en paro o en situación de mejora de empleo.
- **CONOCIMIENTOS:** Recomendable tener formación en Bachillerato o FP II o superior (o 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.
Posibilidad de contratación en empresas de la industria del Contact Center.

Si cumples estos requisitos y quieres prepararte para una profesión con futuro envíanos tu C.V. antes del 15 septiembre de 2016 a: empleodiscatel@aeerc.com, indicando en el asunto **REF: CURSO AGENTE de CC.**



Formación para Personas con Discapacidad en ENTORNOS CONTACT CENTER

EXCEL nivel intermedio (50 alumnos). Online y Gratuito.
EXCEL nivel avanzado (50 alumnos). Online y Gratuito

Dos cursos EXCEL online a través de mini-píldoras en vídeo que te enseñaran todo lo necesario para trabajar con EXCEL, un programa tan necesario para cualquier profesión y en concreto en los entornos de Contact Center. Dominarás con tus profesores y tu tutor todos los contenidos clave. Proponemos dos niveles de formación: intermedio y avanzado

La formación se realiza individualmente durante dos meses, con una **planificación semanal** para que todos los alumnos realicen el curso al mismo tiempo con un tutor experto en Excel.

Inicio: Medios de octubre de 2016

CURSO INTERMEDIO EXCEL 2013

El entorno de EXCEL 2013

Introducción y modificación de datos

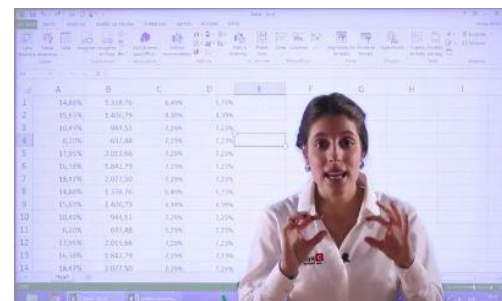
Las hojas de cálculo

Los cálculos y funciones

La presentación de los datos

La impresión en Excel

Los gráficos



CURSO AVANZADO EXCEL 2013

Los cálculos y funciones avanzados

Trabajar con macros

La reorganización de los datos

La impresión en Excel

Los gráficos

Los objetos gráficos

El trabajo en grupo



Formación para Personas con Discapacidad en ENTORNOS CONTACT CENTER

Cursos Online Excel intermedio y avanzado

- **REQUISITOS:** Estar en posesión de certificado que acredite un 33% o más de discapacidad, estar en paro o en mejora de empleo.
- **CONOCIMIENTOS:** Tener conocimientos en informática e interés en aprender este programa. Para el curso de excel nivel avanzado conocer Excel a un nivel medio.
- **HABILIDADES:**
 - Motivación
 - Capacidad de aprendizaje
 - 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 Excel necesaria para multitud de puestos de trabajo, entre los que se incluyen los ofrecidos en los entornos contact center.

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

Si cumples estos requisitos y quieres aprender sobre el programa Excel intermedio o avanzado para poder optar a una profesión con futuro, envíanos tu C.V. antes del 30 de septiembre de 2016 a: empleodiscatel@aeerc.com, indicando en el asunto **REF: CURSO EXCEL intermedio o CURSO EXCEL avanzado**, según sea el caso.