



Programa integral de
CUALIFICACIÓN
Y EMPLEO

**Cree
enti.**

En tu ilusión,
en tu capacidad de
esfuerzo, en tus
posibilidades.

GRABADOR DE DATOS, CON EXCEL Y WORD

Fechas: 9 de Mayo al 20 de Junio de 2022

Horario: de 9:30 a 14:30 horas

Modalidad: Presencial **Duración:** 155 horas. **De lunes a viernes**

Lugar: Zaragoza.

Requisitos:

- Tener entre 16 y 29 años, estar inscrito/a en el fichero nacional de Garantía Juvenil.
- Estar interesados y capacitados para desarrollar este oficio.

Objetivos:

- Mejorar la empleabilidad y conocer técnicas de búsqueda de empleo, desarrollo de entrevista de trabajo y proceso de selección.
- Dirigido a personas que quiera trabajar en un call center: gestión de reclamaciones, venta telefónica, grabando la información de la llamada en Excel o Word.

Índice de contenidos

MÓDULO 1-FORMACIÓN PARA EL EMPLEO. 65 horas- Formación teórica y práctica:

- 1- **Iniciate en la búsqueda de empleo:** Autoconocimiento: quién eres, qué quieres, qué buscas. Identifica tus competencias profesionales. Comunícate de manera eficaz para redactar una carta de presentación, para mostrar tus habilidades en una entrevista de trabajo. Identifica tu rol en los equipos de trabajo, cómo gestionas los conflictos. Ven a hacer tu CV.
- 2- **Gestiona el cambio:** Escúchate a ti mismo e identifica cual es la profesión a la que quieres dedicarte. Elevator Pitch .Sectores económicos y oportunidades profesionales.
- 3- **Posiciónate en la red:** ¿Por dónde circulan las ofertas de trabajo? Diseña tu estrategia en las redes sociales para la búsqueda de trabajo activa. Aprende a redactar tu "CV" en LinkedIn y otras redes profesionales. ¿Cómo utilizo LinkedIn y Twitter en la búsqueda de empleo? Portales y APPS
- 4- **Muestra tu valor añadido:** Entrevista de trabajo: prepárala, gestiona tus emociones, reflexiona. Proceso de selección: las pruebas y dinámicas de grupo. Objetivo profesional y plan de acción.

MÓDULO 2 – ATENCIÓN AL CLIENTE TELEFÓNICA Y GRABACIÓN DE DATOS. 90 horas. Formación teórica y práctica.:

EL TELÉFONO COMO HERRAMIENTA EN LA EMPRESA. El teléfono como herramienta de trabajo. Bases de la llamada telefónica. La sonrisa telefónica.

PARÁMETROS DE LA COMUNICACIÓN TELEFÓNICA. La importancia de la voz. Elementos fundamentales en la gestión de la voz. Elementos de apoyo a la voz. Gestión de la voz en el teléfono.

MANEJO DE LAS HABILIDADES DE LA COMUNICACIÓN TELEFÓNICA. Expresiones útiles al teléfono. Saber preguntar para escuchar activamente. Argumentarios telefónicos.

EL PROCESO DE LA LLAMADA. Fases de la llamada. Como afrontar situaciones conflictivas. Parámetros para evaluar el servicio telefónico.

GRABACIÓN DE DATOS. Técnicas de mecanografía. Las reglas ortográficas y gramaticales. Introducción de datos en Word
Introducción de datos en Excel. Introducción de datos en Access.

METODOLOGÍA Y EVALUACIÓN.

Nuestra metodología es práctica y participativa, trabajaremos orientados a la realización de ejercicios prácticos, generando en sesiones puntuales el desarrollo de la formación en espacios de trabajo reales en los que los/as alumnos/as puedan conocer el desempeño desde la práctica real. La entrega del certificado de participación será condicionado a la asistencia del alumno que deberá asistir a mínimo **el 75% de la formación** de cada módulo, siendo imprescindible para acceder al módulo 2 haber cumplido este requisito en el módulo 1.