ICUFOR
Cursos de Formación Permanente Universitaria

Curso de Formación Permanente

Atención al Cliente, Consumidor y Usuario: Docencia del Módulo en los Ciclos de Comercio y Marketing

2 ECTS | 50 horas | Online, a tu ritmo

Formación acreditada por
Universidad de Vitoria-Gasteiz EUNEIZ



Acerca de ICUFOR

ICUFOR es un centro privado de formación online, Centro Acreditado y Autorizado por la Universidad EUNEIZ de Vitoria-Gasteiz. Diseñamos e impartimos Cursos de Formación Permanente universitarios, pensados para la actualización y la especialización de profesionales en activo.

Nuestros cursos se estudian a tu ritmo en un campus virtual propio y terminan con el diploma de la Universidad EUNEIZ y con certificados de ICUFOR verificables.

Centro acreditado
Universidad EUNEIZ

100 % online
Campus virtual propio

Equipo docente
Disponible todo el curso



Metodología de estudio

Campus virtual propio
Estudias desde cualquier lugar y dispositivo, sin horarios.

Aprendizaje autónomo, pero acompañado
Tú marcas el ritmo y nuestro equipo de docentes resuelve tus dudas y orienta tu estudio.

Contenido del curso en PDF
El material principal, para estudiarlo a fondo, tema a tema.

Abstract de cada tema
Su síntesis, para situarte al empezar y repasar al final.

Presentación con los aspectos clave
Lo esencial de cada bloque, para jerarquizar y fijar.

Cuestionarios de evaluación
De respuesta múltiple, uno por tema.



Campus virtual

Mis cursos
Tu progreso y el siguiente tema por estudiar

Materiales
Contenido en PDF, Abstract y presentación con los aspectos clave

Cuestionarios de evaluación
Tu nota y la revisión de tus respuestas

Equipo docente
Consulta por escrito, chat y asesor de IA a cualquier hora

Secretaría
Certificados en PDF con código de verificación

Pagos y facturas
Descarga de facturas en PDF



Presentación del programa



Curso de Formación Permanente en Atención al Cliente, Consumidor y Usuario: Docencia del Módulo en los Ciclos de Comercio y Marketing de ICUFOR te prepara para ejercer como docente especializado en uno de los módulos con mayor proyección dentro de la familia profesional de Comercio y Marketing. La atención al cliente constituye un pilar fundamental en cualquier organización orientada al mercado, lo que convierte a los profesionales capacitados para formar en esta disciplina en perfiles altamente demandados por centros educativos y empresas del sector.

Duración
50 horas

Créditos
2 Créditos ECTS

Metodología
Online

Matriculación
Permanente

Objetivos del curso

Conocer el marco normativo y curricular del módulo de Atención al Cliente, Consumidor y Usuario, identificando su ubicación y configuración en los ciclos formativos de la familia profesional de Comercio y Marketing.

Elaborar la programación didáctica del módulo, formulando objetivos operativos y secuenciando contenidos, unidades de trabajo y situaciones de aprendizaje.

Integrar las tecnologías digitales en la enseñanza del módulo, empleando plataformas virtuales, simuladores de entornos comerciales y aplicaciones CRM con fines didácticos.

Diseñar el plan de evaluación del módulo, alineando resultados de aprendizaje, criterios e instrumentos de evaluación con las competencias profesionales del título.

Dominar los contenidos disciplinares del módulo, abarcando técnicas de comunicación comercial, gestión de quejas y reclamaciones, legislación de consumo, calidad del servicio y fidelización del cliente.

Aplicar metodologías activas y participativas en la docencia del módulo, utilizando simulaciones comerciales, estudios de caso, aprendizaje cooperativo y aprendizaje-servicio.

Desarrollar estrategias de atención a la diversidad del alumnado, adaptando metodologías y recursos a las necesidades específicas de apoyo educativo.

Incorporar estrategias de innovación y actualización docente, adoptando metodologías emergentes y elaborando recursos didácticos específicos para el módulo.

Temario

01 Marco normativo y curricular del módulo de Atención al Cliente, Consumidor y Usuario en los ciclos formativos de la familia profesional de Comercio y Marketing

1.1. Estructura y organización del sistema de formación profesional en España y su regulación vigente
1.2. Los ciclos formativos de la familia profesional de Comercio y Marketing: títulos, perfiles y salidas profesionales
1.3. Ubicación y configuración del módulo de Atención al Cliente, Consumidor y Usuario dentro del currículo del ciclo formativo
1.4. Perfil profesional del docente del módulo: requisitos de titulación, especialidades del profesorado y competencias exigidas

Temario

02 Contenidos técnicos y disciplinares del módulo de Atención al Cliente, Consumidor y Usuario

2.1. El departamento de atención al cliente en la empresa: organización, estructura funcional y objetivos estratégicos
2.2. Técnicas de comunicación aplicadas a la atención al cliente, consumidor y usuario
2.3. Gestión de consultas, quejas y reclamaciones del cliente y del usuario: procedimientos y técnicas profesionales
2.4. Marco legal de protección al consumidor y usuario y su aplicación en la práctica comercial
2.5. Calidad del servicio y satisfacción del cliente: medición, análisis y gestión orientada a la mejora continua
2.6. Gestión de bases de datos de clientes y cumplimiento de la normativa de protección de datos personales
2.7. Responsabilidad social corporativa y ética profesional en la relación comercial con el consumidor y el usuario
2.8. Posventa, fidelización y gestión de la experiencia del cliente como factores de diferenciación competitiva

Temario

03 Estrategias didácticas y metodológicas para la docencia del módulo de Atención al Cliente, Consumidor y Usuario

3.1. Principios pedagógicos de la formación profesional y su aplicación específica a la docencia de módulos del área comercial
3.2. Programación didáctica del módulo: diseño, estructura y secuenciación de contenidos formativos
3.3. Metodologías activas y participativas para la enseñanza-aprendizaje de la atención al cliente
3.4. Integración de las tecnologías de la información y la comunicación en la docencia del módulo
3.5. Atención a la diversidad del alumnado en el aula de formación profesional de la familia de Comercio y Marketing
3.6. Colaboración con empresas e instituciones del sector comercial para el desarrollo de aprendizajes contextualizados y significativos

Temario

04 Evaluación del aprendizaje, innovación docente y desarrollo de recursos didácticos para el módulo de Atención al Cliente, Consumidor y Usuario

4.1. Marco conceptual y normativo de la evaluación en el ámbito de la formación profesional del sistema educativo
4.2. Diseño del plan de evaluación del módulo: coherencia entre resultados de aprendizaje, criterios de evaluación e instrumentos
4.3. Análisis de resultados de evaluación y toma de decisiones fundamentada para la mejora de la práctica docente
4.4. Elaboración y selección de materiales y recursos didácticos específicos para la docencia del módulo
4.5. Innovación docente y actualización profesional del profesorado del módulo

Titulación y certificados

Diploma de la Universidad EUNEIZ

Al aprobar todos los cuestionarios de evaluación recibes el **diploma en formato digital** de Curso de Formación Permanente, con sus 2 créditos ECTS y 50 horas.

Certificados de ICUFOR

Se descargan en PDF desde la Secretaría del campus, con un código único y QR para verificarlos.


EUNEIZ

El Rector de Universidad EUNEIZ

considerando que, conforme a la legislación y normativa universitaria vigente,

con nº de identificación , ha superado los estudios correspondientes y conforme a lo dispuesto en la legislación vigente, a las Normas de Organización y Funcionamiento de Universidad EUNEIZ, en colaboración con expide el presente título de

dirigido a Enfermería, realizado entre el 05 de abril de 2023 y el 31 de mayo de 2023, con una asignación de 375 horas (15 créditos ECTS), por haber acreditado convenientemente los requisitos exigidos por la normativa vigente aplicable.

Dado en Vitoria-Gasteiz, a 31 de mayo de 2023

La interesada

El Rector
(Por asignación R.R. de 01/04/23)

Universidad de Vitoria-Gasteiz EUNEIZ

Nº Registro: 4250

Director del Centro de Extensión Universitaria

Titulación Propia de Universidad EUNEIZ

Universidad de Vitoria-Gasteiz EUNEIZ

Proceso de matriculación

1 **Pulsa «Matricularme» en la ficha del curso**
Completa tus datos personales y de facturación.

2 **Elige la forma de pago**
Tarjeta, PayPal o transferencia bancaria.

3 **Entra en el campus y empieza**
Recibes por correo tus datos de acceso y, en cuanto se confirma el pago, tienes el temario completo. La matrícula está abierta todo el año.

Matricúlate | Más información



Métodos de pago

Pago único
El precio se abona una sola vez, sin cuotas ni renovaciones.

Seguridad
Pago online en la pasarela de Stripe o de PayPal.

Flexibilidad
Tarjeta de crédito o débito, PayPal o transferencia.

Acceso inmediato
Con tarjeta o PayPal, el campus se activa al momento.

Simplicidad
Matrícula y pago en dos pasos.

Facturación
Facturas en «Pagos y facturas» del campus.



¿Por qué elegir ICUFOR?

01

Formación accesible

Formación universitaria rigurosa y acreditada, íntegramente online y compatible con tu trabajo.

02

Calidad universitaria

Cada curso está acreditado por la Universidad EUNEIZ, con su memoria académica y sus créditos ECTS.

03

Impulso a tu carrera

Contenidos de utilidad práctica y una titulación que suma en méritos, concursos y bolsas de empleo.

04

Especialización

Cada curso trata una única temática a fondo: combínalos y construye tu propio itinerario.

05

Atención de calidad

Consultas al equipo docente por escrito o por chat, y un asesor de IA a cualquier hora.

¿Por qué elegir ICUFOR?

06
Contenidos actualizados
Los cursos se revisan periódicamente para incorporar las novedades de cada ámbito.

07
El curso, por escrito
Cada tema en tres formatos: contenido en PDF, Abstract y presentación con los aspectos clave.

08
Autónomo, pero acompañado
Tú decides tu ritmo y nuestro equipo de docentes resuelve tus dudas y orienta tu estudio.

09
Enseñanza adaptada
Sin horarios ni conexiones obligatorias: seis meses para terminar, ampliables si lo necesitas.

10
Estudio sencillo e intuitivo
Un campus virtual propio, sin instalar nada y accesible desde cualquier dispositivo.

¿Necesitas más información?

Te contamos cómo funciona el curso, los plazos y la titulación, sin compromiso.

www.icufor.com

info@icufor.com

+34 858 895 080

+34 746 044 519

Formación acreditada por Universidad de Vitoria-Gasteiz EUNEIZ

