ICUFOR
Cursos de Formación Permanente Universitaria

Curso de Formación Permanente

Atención al Usuario y Comunicación en Instalaciones Deportivas: Recepción, Información e Incidencias

4 ECTS | 100 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



Especialízate con este programa formativo de ICUFOR diseñado para profesionales que desean destacar en el ámbito de la atención al público dentro del sector deportivo. Las instalaciones deportivas actuales demandan personal altamente cualificado, capaz de gestionar eficazmente la relación con usuarios cada vez más exigentes y diversos, convirtiéndose así en un elemento diferenciador de la calidad del servicio ofrecido.

A lo largo de esta formación, profundizarás en técnicas de comunicación verbal, no verbal y escrita adaptadas al entorno deportivo, así como en protocolos de recepción, control de accesos y gestión de reservas. Dominarás herramientas digitales como software CRM, plataformas de autogestión y sistemas automatizados que optimizan la experiencia del usuario.

Duración
100 horas

Créditos
4 Créditos ECTS

Metodología
Online

Matriculación
Permanente

Objetivos del curso

Conocer el marco contextual, normativo y organizativo de la atención al usuario en instalaciones deportivas, identificando las tipologías de centros, perfiles de usuarios y principios éticos que fundamentan la práctica profesional.

Aplicar los protocolos de recepción, acogida y control de accesos en instalaciones deportivas, diferenciando los procedimientos según el perfil del usuario, el nivel de afluencia y las necesidades específicas de colectivos con atención particular.

Diseñar y aplicar procedimientos estructurados de registro, seguimiento y resolución de incidencias, quejas y reclamaciones, empleando técnicas de mediación, desescalada y negociación constructiva ajustadas al marco legal vigente.

Dominar las técnicas de comunicación verbal, no verbal, escrita y telefónica aplicadas a la atención al público en entornos deportivos, incorporando habilidades de inteligencia emocional, escucha activa y gestión del estrés en la interacción con el usuario.

Describir los procesos de información y orientación al usuario sobre servicios, actividades y normativa interna de la instalación, utilizando técnicas de asesoramiento personalizado y estrategias de difusión proactiva ante situaciones ordinarias y extraordinarias.

Identificar las herramientas digitales y tecnológicas disponibles para la gestión integral de la atención al usuario deportivo, comprendiendo las funcionalidades de los sistemas CRM, las plataformas de comunicación, los procesos de automatización y los requisitos de protección de datos personales.

Objetivos del curso

Analizar los modelos de gestión de la calidad y los instrumentos de evaluación de la satisfacción del usuario en instalaciones deportivas, relacionando los resultados obtenidos con el diseño de planes de mejora continua y acciones correctivas fundamentadas en evidencias.

Desarrollar una visión profesional integral de la atención al usuario en el ámbito deportivo, justificando la interrelación entre los procesos de recepción, comunicación, información, gestión de incidencias y calidad del servicio como elementos clave de la experiencia del usuario.

Temario

01 Marco contextual y fundamentos de la atención al usuario en instalaciones deportivas

1.1. Tipología y características de las instalaciones deportivas en el panorama actual
1.2. Perfil y tipología de los usuarios de instalaciones deportivas
1.3. Marco normativo y regulador de la atención al usuario en el ámbito deportivo
1.4. El departamento de atención al usuario: estructura organizativa, funciones y coordinación interdepartamental
1.5. Principios éticos y deontológicos en la atención al usuario deportivo

Temario

02 Técnicas de comunicación aplicadas a la atención al usuario en entornos deportivos

2.1. Fundamentos del proceso comunicativo en el contexto de atención al público
2.2. Comunicación verbal: técnicas y habilidades para la interacción eficaz con el usuario
2.3. Comunicación no verbal y su impacto en la percepción de la calidad del servicio
2.4. Comunicación escrita en la gestión cotidiana de la atención al usuario
2.5. Comunicación telefónica: protocolos específicos y buenas prácticas profesionales
2.6. Comunicación intercultural y atención a la diversidad lingüística en instalaciones deportivas
2.7. Inteligencia emocional y gestión del estrés en la atención al público

Temario

03 Procesos de recepción y acogida del usuario en instalaciones deportivas

3.1. El área de recepción como punto estratégico de contacto con la instalación deportiva
3.2. Protocolos de bienvenida y primera atención al usuario
3.3. Gestión administrativa de altas, bajas y modificaciones en la base de datos de usuarios
3.4. Control de accesos y verificación de abonados, visitantes e invitados
3.5. Atención específica a colectivos con necesidades particulares en el área de recepción
3.6. Gestión eficiente de colas, tiempos de espera y flujos de usuarios en momentos de máxima afluencia

04 Gestión de la información y orientación al usuario sobre servicios y actividades deportivas

4.1. Conocimiento integral de la oferta de servicios de la instalación deportiva
4.2. Técnicas de información y asesoramiento personalizado al usuario
4.3. Gestión de reservas de espacios, pistas e instalaciones específicas
4.4. Difusión proactiva de información sobre eventos, competiciones, promociones y novedades
4.5. Normativa interna de uso de la instalación y su comunicación efectiva al usuario
4.6. Gestión de la información en situaciones extraordinarias e imprevistas

Temario

05 Gestión de incidencias, quejas y reclamaciones en instalaciones deportivas

5.1. Tipología y clasificación de incidencias habituales en instalaciones deportivas
5.2. Protocolos estructurados de registro, seguimiento y resolución de incidencias
5.3. Gestión formal de quejas y reclamaciones: marco legal y procedimientos administrativos
5.4. Atención presencial al usuario en situaciones de queja o disconformidad
5.5. Técnicas de resolución de conflictos y mediación en la atención al usuario
5.6. Gestión emocional y autocuidado del profesional ante situaciones conflictivas sostenidas
5.7. Marco de responsabilidad y consecuencias legales de las incidencias en instalaciones deportivas
5.8. Análisis sistemático de incidencias como fuente de información para la mejora del servicio

Temario

06 Herramientas digitales y tecnológicas para la gestión de la atención al usuario deportivo

6.1. Software de gestión integral de instalaciones deportivas
6.2. Plataformas y canales digitales de comunicación con el usuario
6.3. Automatización de procesos repetitivos en la atención al usuario
6.4. Protección de datos personales en la gestión de información de usuarios deportivos
6.5. Tendencias tecnológicas emergentes aplicadas a la experiencia del usuario en instalaciones deportivas

07 Calidad del servicio y mejora continua en la atención al usuario de instalaciones deportivas

7.1. Modelos y sistemas de gestión de la calidad aplicados al sector de las instalaciones deportivas
7.2. Evaluación de la satisfacción del usuario: metodologías e instrumentos de medición
7.3. Planes de mejora continua basados en la retroalimentación y la experiencia del usuario
7.4. Formación continua, desarrollo profesional y cultura organizacional orientada al usuario

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 4 créditos ECTS y 100 horas.

Certificados de ICUFOR

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



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

