



**incorpora**  
de "la Caixa"

FUNDACIÓ PRO PENEDÈS

# D'ATENCIÓ AL CLIENT



FUNDACIÓ PRO PENEDÈS

## CURS FORMATIU **ATENCIÓ AL CLIENT**

### **INFORMACIÓ GENERAL**

Curs gratuït, finançat per  
l'Obra Social "La Caixa",  
dins del programa  
Incorpora.

### **CONTINGUT TEÒRIC-PRÀCTIC (270h)**

#### **Competències professionalitzadores:**

- El context laboral i el perfil professional per a l'Atenció al Client.
- Les Tècniques d'informació i Atenció al Client, consumidor i usuari.

#### **Competències Transversals:**

- Autoconeixement, autoestima i seguretat personal.
- Imatge de marca personal
- Comunicació assertiva.
- Relació interpersonal.
- Treball en equip.
- Adaptabilitat.
- Gestió del temps.
- Responsabilitat.
- Gestió emocional i tolerància a la frustració.
- Resolució de conflictes.
- Autoocupació.

**PRÀCTIQUES  
NO LABORALS A EMPRESES**

**Si t'agrada el contacte amb  
el públic  
aquest és el teu curs!**

### **CALENDARI**

Del 5 de febrer de 2018  
al 28 de març de 2018

**I 80 hores de pràctiques a l'abril**

### **HORARI**

De dilluns a divendres