

PROCEDIMIENTO DE SELECCIÓN DEL ALUMNADO PARA LA FORMACIÓN ON LINE:**CURSO INGLÉS PARA LA ATENCIÓN AL CLIENTE****1. OBJETO**

El presente procedimiento tiene la finalidad de regular el procedimiento de selección del alumnado que participará en la formación on line: **CURSO INGLÉS PARA LA ATENCIÓN AL CLIENTE**, en el marco del proyecto **PLAN INSULAR DE EMPRENDIMIENTO 2025**, que impartirá la Fundación C. Insular para la Formación, el Empleo y el Desarrollo Empresarial (FIFEDE).

2. CARACTERÍSTICAS DE LA FORMACIÓN

FIFEDE, organiza un curso **on line** de INGLÉS PARA LA ATENCIÓN AL CLIENTE, este curso, de **45** horas de duración va dirigido a empresarios/as, microempresas, profesionales y autónomos/as del sector del comercio que hayan iniciado su actividad profesional en la isla de Tenerife. y en su defecto personal a su cargo de ventas y atención al cliente en comercios, con el fin de mejorar sus **habilidades de comunicación en inglés**. Se enfocará en la interacción con los clientes, la descripción de productos, el manejo de quejas y la promoción de ventas adicionales.

PLAN FORMATIVO**OBJETIVOS**

- Desarrollar habilidades para interactuar con clientes en un entorno comercial.
- Aprender vocabulario específico para describir productos y realizar ventas.
- Mejorar la capacidad de resolver problemas y manejar devoluciones.

CÁPSULAS**Cápsula 1: Bienvenida y ofrecimiento de asistencia**

Los participantes aprenderán frases útiles para dar la bienvenida a los clientes y ofrecerles asistencia en su compra, con un enfoque en la cortesía y profesionalidad.

Temas: Saludos formales e informales, ofrecimiento de ayuda, preguntas comunes.

Cápsula 2: Descripción de productos y características

Este módulo se centra en enseñar a los participantes cómo describir productos, especificar características y hacer comparaciones entre productos similares.

Temas: Descripción de productos, características, comparaciones, vocabulario de productos.

Cápsula 3: Precios, promociones y descuentos

Los participantes aprenderán a explicar precios, promociones y descuentos a los clientes, utilizando frases claras y concisas.

Temas: Explicación de precios, promociones actuales, descuentos, vocabulario de compras.

| | | | |
|---|---|---|---|
| Firmado por: | ELENA DE LA GUARDIA LÓPEZ - Técnica Ver firma | Fecha: 16-04-2025 12:19:47 |  |
| Nº expediente administrativo: | 2025-000525 | Código Seguro de Verificación (CSV): CCC74398B20A02663B1C1CB911993A08 | |
| Comprobación CSV: https://sede.fifede.org/publico/documento/CCC74398B20A02663B1C1CB911993A08 | | | |
| Fecha de sellado electrónico: | 16-04-2025 12:22:07 | Ver sello | |
| | | - 1/6 - | Fecha de emisión de esta copia: 16-04-2025 12:23:22 |

Cápsula 4: Resolución de dudas y consultas

Cómo responder preguntas comunes de los clientes, aclarar dudas sobre productos o políticas de la tienda y ofrecer alternativas.

Temas: Responder dudas, aclarar dudas, ofrecer alternativas de productos.

Cápsula 5: Manejo de quejas y devoluciones

Estrategias para manejar quejas y solicitudes de devolución o cambio de productos de manera profesional y amigable.

Temas: Devoluciones, quejas, cambios, vocabulario para resolución de problemas.

Cápsula 6: Facturación y métodos de pago

En este módulo se enseñan las expresiones y el vocabulario necesario para gestionar la facturación y explicar los diferentes métodos de pago.

Temas: Facturación métodos de pago, manejo de preguntas sobre precios.

Cápsula 7: Embalaje y envío de productos

Los participantes aprenderán a explicar las opciones de envío, tiempos de entrega y políticas de la tienda sobre envíos internacionales.

Temas: Opción de envío, tiempos de entrega, políticas de envíos internacionales.

Cápsula 8: Diferencias culturales en el servicio al cliente

Se abordarán las diferencias culturales en el comportamiento de los clientes y cómo adaptar el servicio para ofrecer una atención al cliente efectiva.

Temas: Diferencias culturales, expectativas de servicio, trato a clientes.

CLASES INDIVIDUALES OTO**Descripción**

Las clases individuales OTO están diseñadas para aclarar dudas, reforzar aspectos gramaticales clave y consolidar su confianza en el uso del idioma.

A través de sesiones One-to-One (OTO), recibirán atención personalizada para abordar áreas específicas que requieran mejora o mayor práctica, asegurando un aprendizaje adaptado a sus necesidades particulares.

Beneficios clave

Refuerzo de áreas clave: Se enfoca en reforzar los aspectos gramaticales y comunicativos más relevantes para el entorno laboral, asegurando que el estudiante domine las estructuras necesarias para interactuar con clientes de manera profesional.

Incremento de la confianza: La atención personalizada y la práctica intensiva ayudan al estudiante a ganar seguridad en su capacidad para comunicarse en inglés, tanto de forma oral como escrita.

Mejora en la fluidez y precisión: A través de ejercicios prácticos y simulaciones, el estudiante podrá hablar con mayor claridad, fluidez y sin errores comunes, lo que mejora su desempeño profesional.

Aplicación práctica inmediata: Los contenidos se orientan a contextos reales, permitiendo que el estudiante pueda aplicar lo aprendido de manera inmediata en su trabajo.

| | | |
|--|-------------------------------------|---|
| Firmado por: | ELENA DE LA GUARDIA LÓPEZ - Técnica | Fecha: 16-04-2025 12:19:47 |
| Nº expediente administrativo: 2025-000525 Código Seguro de Verificación (CSV): CCC74398B20A02663B1C1CB911993A08 Comprobación CSV: https://sede.fifede.org/publico/documento/CCC74398B20A02663B1C1CB911993A08 . | | |
| Fecha de sellado electrónico: 16-04-2025 12:22:07 | - 2/6 - | Fecha de emisión de esta copia: 16-04-2025 12:23:22 |



Flexibilidad en el enfoque: El curso permite ajustar los contenidos y actividades según las necesidades específicas del estudiante, optimizando el tiempo y los resultados.

Fortalecimiento del aprendizaje previo: Sirve como una extensión natural del curso de atención al cliente, ayudando a consolidar lo aprendido y clarificar conceptos que puedan haber quedado.

METODOLOGÍA:

Se basa en la tele -formación. Esto significa que las sesiones se realizan en directo a través de **campus on-line** de la empresa adjudicataria, lo que permite una interacción en tiempo real y un aprendizaje práctico.

DURACIÓN:

La duración completa de la formación on line es de **40 horas** más **5 horas** de tutorización individual por empresa.

Sesiones grupales on line: 40 horas

Sesiones individuales on line: 5 horas de tutorización por empresa

Total, de horas de formación: 40 horas + 5 horas = 45 horas

Las plazas son **limitadas** a **20** personas

FECHAS: Comienzo: 19/05/2025

Finalización: 14/07/2025

| FORMACIÓN ON LINE | FECHA Y HORARIO DEL CURSO | PLAZO DE INSCRIPCIÓN |
|-----------------------|--|----------------------|
| Primera semana | Los días 19,20,21, 22 y 23 de mayo de 2025. Horario tarde: 16:00-17:00. Sesiones grupales: (5 días x 1 horas = 5 horas) | |
| Segunda semana | Los días 26, 27, 28 y 29 de mayo de 2025. Horario tarde: 16:00-17:00. Sesiones grupales: (4 días x 1 hora = 4 horas) | 15/05/2025 |
| Tercera semana | Los días 2,3, 4, 5 y 6 de junio de 2025. Horario tarde: 16:00-17:00. Sesiones grupales: (5 días x 1 hora = 5 horas) | |
| Cuarta semana | Los días 9,10, 11,12 y 13 de junio de 2025. Horario: 16:00-17:00. Sesiones grupales: (5 días x 1 horas = 5 horas) | |

| | | |
|---|---|--|
| Quinta semana | Los días 16,17,18,19 y 20 de junio de 2025. Horario: 16:00-17:00. Total: 5 horas | |
| Sexta semana | Los días 23, 24, 25,26 y 27 de junio de 2025. Horario: 16:00-17:00. Total: 5 horas | |
| Séptima semana | Los días 30 de junio, 1, 2, 3 y 4 de julio de 2025. Horario: 16:00-17:00 Total: 5 horas | |
| Octava semana | Los días 7, 8, 9,10 y 11 de julio de 2025. Horario: 16:00-17:00 Total: 5 horas | |
| Novena semana | El día 14 de julio de 2025. Horario: 16:00-17:00. Total: 1 hora. | |
| Total, de horas de formación: Sesiones grupales: 40 horas Sesiones individuales: 5 horas Total, de horas de formación: 40 horas + 5 horas = 45 horas | Sesiones individuales: 5 horas de tutorización por cada una de las empresas | |

3. REQUISITOS PARA ACCEDER A LA FORMACIÓN

Las personas interesadas en completar la formación se llevará a cabo atendiendo al siguiente orden de priorización:

- 1) Que hayan iniciado la actividad a partir de 1 de enero de 2022.
- 2) Que hayan iniciado la actividad a partir del 1 de enero de 2024.
- 3) Que prevean iniciar la actividad en el primer semestre de 2025.

4. OBLIGACIONES DEL ALUMNADO

Las personas que presenten la solicitud de inscripción en la formación adquieren los siguientes compromisos:

- 1) Asistir a las clases teóricas y prácticas y superar con aprovechamiento todos los módulos formativos.
- 2) Aceptar y cumplir, en todos los términos, las bases establecidas y las condiciones de participación en la formación.
- 3) Realizar correctamente y con actitud positiva los módulos y actividades programadas dentro de la formación según lo establecido por FIFEDA y las entidades de formación contratadas.
- 4) **Obligación de asistir a las 40 horas** de sesiones grupales virtuales y realizar los ejercicios y las tutorizaciones individuales de **5 horas** para poder certificar el curso.

5. SOLICITUDES Y PLAZO DE PRESENTACIÓN

Las personas interesadas en completar la formación deberán presentar su solicitud a través de la **Sede Electrónica de FIFEDE (sede.fifede.org)**, a partir de **16 de abril de 2025**.

El plazo de presentación de solicitudes finaliza el **15 de mayo de 2025**.

Si FIFEDE lo considerase oportuno, se podrá ampliar el plazo de presentación de solicitudes. Para ello, se publicará el nuevo plazo en el Tablón de Anuncios de FIFEDE, ubicado en la Sede Electrónica de la Fundación.

6. CRITERIOS DE SELECCIÓN

La selección del alumnado se realizará utilizando como único criterio la fecha y hora de entrada de la solicitud de inscripción y toda la documentación en el registro de entrada de FIFEDE.

7. PROCEDIMIENTO DE SELECCIÓN

Una vez finalizado el plazo de presentación de solicitudes, se publicará en el Tablón de Anuncios de FIFEDE el listado provisional de personas seleccionadas para completar la formación y, en su caso, la lista de espera y las personas excluidas por no cumplir con los requisitos.

Las personas interesadas dispondrán de un plazo de 1 día hábil, a partir del día siguiente a la publicación del listado en el Tablón de Anuncios, para presentar las alegaciones, así como la documentación que consideren oportunas, a través de la Sede Electrónica de FIFEDE o, en su caso, a través de correo electrónico.

No se podrá utilizar el periodo de alegaciones para subsanar documentación. Concluido el plazo de presentación de alegaciones, se publicará en el Tablón de Anuncios el listado definitivo de personas seleccionadas para completar la formación y, en su caso, la lista de espera.

Es necesaria **la aceptación** del curso por correo electrónico.

8. COMIENZO DE LA FORMACIÓN Y LISTA DE ESPERA

FIFEDE informará en el momento de la selección la confirmación de las fechas programadas de la formación on line. En el caso de que se produjera alguna baja o renuncia de las personas seleccionadas y se estuviera a tiempo de cubrir la plaza, FIFEDE contactará por teléfono con las personas de la lista de espera. En el caso de

| | | |
|--|-------------------------------------|---|
| Firmado por: | ELENA DE LA GUARDIA LÓPEZ - Técnica | Fecha: 16-04-2025 12:19:47 |
| Nº expediente administrativo: 2025-000525 Código Seguro de Verificación (CSV): CCC74398B20A02663B1C1CB911993A08 Comprobación CSV: https://sede.fifede.org/publico/documento/CCC74398B20A02663B1C1CB911993A08 . | | |
| Fecha de sellado electrónico: 16-04-2025 12:22:07 | - 5/6 - | Fecha de emisión de esta copia: 16-04-2025 12:23:22 |

no tener respuesta, se repetirá la llamada en un margen de, al menos, dos horas. Si no respondiese, se contactaría con la siguiente persona de la lista de espera.

En Santa Cruz de Tenerife,

La Gerente en funciones

Elena de la Guardia López

| | | |
|--|-------------------------------------|---|
| Firmado por: | ELENA DE LA GUARDIA LÓPEZ - Técnica | Fecha: 16-04-2025 12:19:47 |
| Nº expediente administrativo: 2025-000525 Código Seguro de Verificación (CSV): CCC74398B20A02663B1C1CB911993A08 Comprobación CSV: https://sede.fifede.org/publico/documento/CCC74398B20A02663B1C1CB911993A08 . | | |
| Fecha de sellado electrónico: 16-04-2025 12:22:07 | - 6/6 - | Fecha de emisión de esta copia: 16-04-2025 12:23:22 |

