

Modalidad: curso e-Learning Duración: 50 horas

Categorías: Comercio y marketing

## OBJETIVOS

Adquirir las competencias necesarias para distribuir, repartir y recoger productos a domicilio, atendiendo al destinatario, ofreciendo un servicio de calidad y cumpliendo la normativa aplicable de protección de datos, riesgos laborales, así como las normas internas de las organizaciones. Adquirir los conceptos básicos del reparto a domicilio, gestionar, de forma correcta, las plataformas de reparto y manejar las distintas formas de pago. Adquirir las habilidades, recursos y técnicas necesarias para mejorar la calidad del servicio y la atención al cliente.

## CONTENIDOS

UD1. Conocimiento del reparto a domicilio. 1.1 Tipos de reparto. 1.2 Tipos de reparto en función del vehículo utilizado. 1.3 Situación del sector. UD2. Gestión de plataformas delivery. 2.1 Qué son las plataformas delivery. 2.2 Cómo funcionan. 2.3 Formas de pago y envío. UD3. Conocimiento de la atención al cliente. 3.1 Principios básicos de la atención al cliente. 3.2 Trato personalizado. 3.3 Gestión de quejas y reclamaciones. UD4. Gestión de la calidad en la atención al cliente. 4.1 Organización y planificación de la atención al cliente. 4.2 Cliente interno y externo. 4.3 Gestión de la calidad en la atención al cliente. UD5. Comunicación. 5.1 Fases de la comunicación. 5.2 La escucha y empatía. 5.3 Comunicación verbal, no verbal, telefónica y escrita.

