

CURSOS 100% GRATUITOS

Formación 100% gratuita para Autónomos del sector transporte en Madrid.

Desde la Asociación Eurotaxi de Madrid, somos conscientes de las necesidades que tenemos los profesionales del sector Transportes de actualización en un mercado cada vez más competitivo y cambiante.

Por ello, en colaboración con SANROMÁN Consultoría y Formación ponemos a vuestra disposición una serie de cursos 100% gratuitos para profesionales autónomos del sector transporte en Madrid.

Gestión de quejas y reclamaciones en materia de consumo



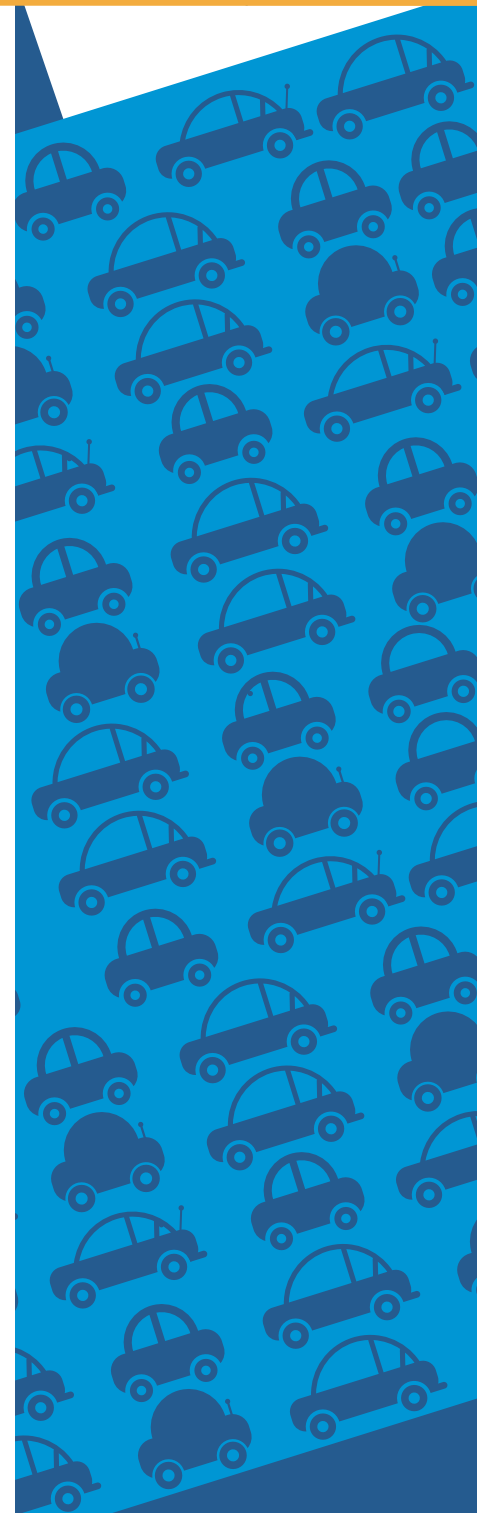
Ofimática



Socorrismo y primeros auxilios



Más información en el teléfono **902 103 550**
o envía un email a comercialmadrid@sanroman.com





SOCORRISMO Y PRIMEROS AUXILIOS

Fecha de inicio:

18/05/2010

Duración:

30 horas en modalidad mixta (6H presenciales Y 24H A distancia)

Objetivos:

Ser capaz de identificar las situaciones de urgencia vital y realizar de forma adecuada las principales técnicas de socorrismo y primeros auxilios.

Temario:

- Unidad Didáctica 1. Evaluación inicial de la emergencia y primeras acciones
- Unidad Didáctica 2. Problemas cardiorrespiratorios: enfermedades cardíacas de aparición súbita y la cadena de la vida
- Unidad Didáctica 3. Obstrucción de la vía aérea por cuerpos extraños
- Unidad Didáctica 4. Otras lesiones
- Unidad Didáctica 5. Transporte y movilización de traumatizados y víctimas de otras emergencias
- Unidad Didáctica 6. Incendio y evacuación
- Unidad Didáctica 7. Sensibilización medioambiental

Volver



Más información en el teléfono **902 103 550**
o envía un email a comercialmadrid@sanroman.com

OFIMÁTICA_



Fecha de inicio:

16/04/2010

Duración:

120 horas en modalidad mixta (18 horas presenciales Y 102 horas a distancia)

Objetivos:

Conocer las herramientas básicas de ofimática más utilizadas y su correspondiente utilización para la agilización y la eficacia de las tareas en una empresa.

Temario:

Unidad Didáctica 1: Funcionamiento básico del equipamiento informático en el tratamiento de la información.

Unidad didáctica 2: Normas de presentación de documentos.

Unidad didáctica 3: Utilización de procesadores de texto y aplicaciones de autoedición.

Unidad didáctica 4: Operaciones con hojas de cálculo

Unidad didáctica 5: Utilización de aplicaciones de presentación gráfica:

Unidad didáctica 6: Presentación y extracción de información en bases de datos

Unidad didáctica 7: Utilización de aplicaciones de correo electrónico y agenda electrónica

Volver



Más información en el teléfono **902 103 550**
o envía un email a comercialmadrid@sanroman.com

Gestión de quejas y reclamaciones en materia de consumo



Fecha de inicio:

21/04/2010

Duración:

150 horas en modalidad mixta (24 horas presenciales Y 126 horas a distancia)

Objetivos:

Establecer las técnicas necesarias para proporcionar un servicio de atención al cliente de modo que éste sienta sus necesidades y expectativas satisfechas.

Desarrollar estrategias para atender quejas y reclamaciones de la forma más adecuada y correcta, incidiendo en la mejora de la calidad de la empresa.

Temario:

- Unidad didáctica 1. La protección del consumidor y usuario.
- Unidad didáctica 2. Instituciones y organismos de protección al consumidor.
- Unidad didáctica 3. Departamentos de atención al consumidor en las empresas.
- Unidad didáctica 4. Reclamaciones y denuncias.
- Unidad didáctica 5. Mediación y arbitraje.
- Unidad didáctica 6. La comunicación y la negociación en situaciones de quejas y reclamaciones.
- Unidad didáctica 7. Calidad del servicio.
- Unidad didáctica 8. Idioma extranjero en la gestión de quejas y reclamaciones.

Volver

