

E. de G. / Guadalajara

## CEOE-CEPYME

Guadalajara ha hecho entrega, recientemente, de los diplomas acreditativos a los alumnos de dos de los cursos que daban por concluida su formación en los últimos meses. concretamente se trata del de "Información al cliente", desarrollado en Galápagos y el de "Operador de carretillas" que tuvo lugar en Yunquera de Henares.

Concretamente, en el acto de Galápagos estuvo presente Leandro Esteban, consejero de Presidencia de la Junta de Comunidades de Castilla-La Mancha, quien puso de manifiesto que "la formación es esencial para lograr un empleo de calidad", al mismo tiempo que felicitaba a CEOE-CEPYME Guadalajara, por su trabajo formativo llevando los cursos a todos los rincones de la provincia de Guadalajara, por lo que expuso su intención de seguir colaborando con la

# Entrega de diplomas de CEOE-CEPYME

En los cursos de "Información al cliente", desarrollado en Galápagos y en el de "Operador de carretillas", que ha tenido lugar en la localidad de Yunquera de Henares

Organización empresarial para mejorar la situación económica y el empleo de Castilla-La Mancha.

Esteban entregó los diplomas a los 15 alumnos participantes junto con la alcaldesa de la localidad, Felicidad Martínez. Ambos estuvieron acompañados en el acto por Javier Arriola, secretario general de CEOE-CEPYME

Guadalajara, José Luis Condado, delegado de la Junta de Comunidades de Castilla-La Mancha en Guadalajara y María del Mar García, coordinadora



Momentos previos a la entrega de los diplomas. / Marta Sanz

de Empleo.

Un curso en el que los alumnos han aprendido

asumir el concepto de "trabajo bien hecho a la primera", establecer las diferen-

cias del lenguaje positivo y negativo y su influencia en la comunicación con el cliente, así como adoptar actitudes y comportamientos que faciliten y mejoren la atención al cliente y dominar el proceso de resolución de las reclamaciones. Para afianzar estos conceptos las clases teóricas se basaron, entre otras cosas, en las dimensiones de la mejora de la calidad del servicio, qué hacer para fidelizar al cliente, la creación de un entorno satisfactorio en la relación con el cliente, cómo atender al cliente, ya sea de

manera presencial o por teléfono, así como el hecho de aprender a escuchar al cliente y así saber qué es lo que realmente quiere o necesita. La resolución de conflictos fue otro de los aspectos tratados en este curso de formación, donde se vieron los errores más frecuentes en la atención de reclamaciones o las técnicas más utilizadas en la resolución de conflictos.

Tras esto, los alumnos tuvieron una formación más práctica donde tuvieron que mostrar lo aprendido en una simulación de atención a un cliente.

Cursos que se desarrollan con la financiación de la Junta de Comunidades de Castilla-La Mancha y con la colaboración de la Diputación Provincia de Guadalajara, en base al convenio de colaboración firmado, para llevar la formación a todos los rincones de la provincia alcarreña. Para más información [www.ceoeguadalajara.es](http://www.ceoeguadalajara.es)

**CEOE  
CEPYME  
GUADALAJARA**

**cecam**  
CEOE - CEPYME  
CASTILLA - LA MANCHA

## emprend<sup>+</sup>más

Servicio de apoyo y asesoramiento para emprendedores

<sup>+</sup>cerca del  
emprendedor

CEOE-CEPYME Guadalajara  
C/ Molina de Aragón, 3. GUADALAJARA  
Telf.: 949 21 21 00 / 21 21 05  
[info@ceoeguadalajara.es](mailto:info@ceoeguadalajara.es)  
[www.ceoeguadalajara.es](http://www.ceoeguadalajara.es)

INFÓRMATE EN:

[www.emprendemas.net](http://www.emprendemas.net)

COLABORAN



Unión Europea  
Fondo Social Europeo  
"El FSE invierte en tu futuro"

Planificación

Financiación

Desarrollo

Consolidación