FORMACION ANESAR
PRINCIPIOS BASE

1.- FACILITAR LA FORMACION DE LOS EMPLEADDOS SIN PERTURBAR LA ACTIVIDAD:
La formación se realiza fuera del turno de trabajo.

2.- FACILITAR A LOS EMPLEADOS EL ACCESO A LA FORMACIÓN:
El modelo 24/7/365 de la Formación Anesar facilita la realización del curso por los empleados a la hora y el lugar que mejor les convenga.

3.- CENTRAR LOS CONCEPTOS.
Huimos de una formación excesivamente ortodoxa y priorizamos facilitar la asunción de conceptos básicos por parte de los empleados. No queremos ser perfectos, queremos ofrecer una formación útil y práctica.

4.-HOMOGENEIZAR LOS CONTENIDOS:
Queremos que todos los trabajadores puedan tener acceso a los conocimiento básicos de su puesto de trabajo, cualquiera que sea el nivel cultural de partida de cada individuo.

5.- FORMACION CONTINUA
Queremos introducir el concepto de Formación a lo largo de toda la vida laboral de nuestros empleados. La idea es que todos los empleados realicen un actividad formativa al año.

6.- FORMACIÓN ORIENTADA A LOS INTERESES DE LA EMPRESA OPERADORA.
Priorizaremos la formación en los aspectos que decida la empresa operadora

FORMACION ANESAR
VENTAJAS PARA LA EMPRESA OPERADORA

1.- **INTEGRACION DE LOS TRABAJADORES EN LOS OBJETIVOS DE LA EMPRESA.**

2.- **ADAPTACIÓN DE LOS CONTENIDOS A LOS INTERESES DE LA EMPRESA OPERADORA.**

3.- **ADAPTACIÓN LINGÜÍSTICA: SE PUEDEN TRADUCIR LOS CURSOS AL IDIOMA DESEADO. (CATALUÑA /PAIS VASCO / GALICIA …)**

4.- **RESPONSABILIDAD SOCIAL CORPORATIVA Y CUMPLIMIENTO NORMATIVO**

5.- **CONTROL DE LA FORMACIÓN Y FLEXIBILIDAD EN LOS CONTENIDOS Y EN LOS TIEMPOS.**

PARTIMOS CON DOS CURSOS PARA 2022

¿Cómo FUNCIONA…?

- **Para matriculara a los empleados sólo hay que facilitar el NOMBRE/APELLIDOS/EMAIL de cada empleado.**
- El empleado recibirá un mensaje en su cuenta de correo indicándole su contraseña y el enlace para acceder al curso.
- Una vez formalizada la matrícula, el empleado dispone de 30 días para finalizar el curso.
- **La media de tiempo dedicado a la realización del curso es de 3 horas.**
- **Al finalizar el curso el empleado deberá realizar una evaluación de contenidos.**
- Tras superar la evaluación recibirá un certificado de realización del curso.
- La empresa puede disponer de un informe detallado de la evolución de la formación de cada empleado.

Archivo Editar Ver Historial Marcadores Herramientas Ayuda

Nubily Educa Manager

https://anesar.nubily-educa.com/manager/index.php?account=anesar-formacion

Introduce tus datos para continuar

Canal: ANESAR FORMACION

Email

INFO@FORMACION.ANESAR.es

Contraseña

ACCESO

¿Olvidó su contraseña?

if you can dream it – you can do it

Si puedes soñarlo, puedes hacerlo (Walt Disney)

12:45
06/10/2021

Archivo Editar Ver Historial Marcadores Herramientas Ayuda

ANESAR › FORMACION ANESAR 2021 | ANESAR FORMACION

https://anesar.nubily-educa.com/educa/campus/menu.html?account=anesar-formacion&username_campus=INFO

ANESAR FORMACIÓN

Mis cursos | Todos los cursos | Hola, Pedro

FILTRADO Y ORDEN

ATENCIÓN AL CLIENTE

LEER DESCRIPCIÓN

50%

12:47
06/10/2021

Nubily Educa Manager | ATENCIÓN AL CLIENTE | Soporte - Nubily Online: tecnol

https://anesar.nubily-educa.com/educa/atencion-al-cliente/menu.html?account=anesar-formacion

ANESAR FORMACIÓN

50% CONTACTO Pedro

- Mis cursos
- Foro
- Mensajes
- Sala de profesores
- Mi perfil
- Alumnos

ATENCION AL CLIENTE

1 lección/es

LEER DESCRIPCIÓN

EVALUACION

1 lección/es

LEER DESCRIPCIÓN

Certificado

DESCARGAR CERTIFICADO

/ / / UNIDAD DIDÁCTICA: ATENCION AL CLIENTE EN LOS SALONES DE JUEGO
DESCARGAR

Volver al módulo
Foro
Mensajes
Sala de profesores
Mi perfil
Alumnos

ATENCIÓN AL CLIENTE DE SALONES DE JUEGO

CURSO DIRIGIDO A EMPLEADOS DE SALONES DE JUEGO

ANESAR

REALIZADO EN COLABORACIÓN CON LA ASOCIACIÓN DE SALONES DE JUEGO DE EUSKADI

ATENCIÓN AL CLIENTE DE SALONES DE JUEGO

CURSO DIRIGIDO A EMPLEADOS DE SALONES DE JUEGO

ANESAR

REALIZADO EN COLABORACIÓN CON LA ASOCIACIÓN DE SALONES DE JUEGO DE EUSKADI

CER

n por parte de un

nda que todo está

52

ENHORABUENA
YA HAS FINALIZADO EL CURSO.
YA PUEDES PASAR A HACER LA EVALUACIÓN.
¡Ánimo!

Recuerda que una vez superada la evaluación, se activará un botón en la parte inferior de la página principal del curso con la palabra **CERTIFICADO .**

Pulsando sobre el botón aparecerá tu certificado en formato PDF.
El documento aparece en una "nueva ventana", asegúrate de tener activada la opción de "ventanas emergentes" para poder visualizar el certificado.
No olvides guardarlo o imprimirlo para poder justificar la realización de este curso.

Volver al módulo
Foro
Mensajes
Sala de profesores
Mi perfil
Alumnos

1. Sospechamos que un cliente reciente del salón está intentado convencer a otro cliente habitual para que se vaya con él a otro salón, dónde dice que le van a tratar mejor.

- (●) Nos acercamos bruscamente y le inviramos a salir del salón
- ( ) Nos fijamos bien en sus rasgos y apuntamos la hora exacta, para poder revisar las cámaras, e informamos al responsable de la empresa operadora.
- ( ) No hacemos nada, porque no es bueno interrumpir a los clientes cuando hablan entre ellos.

2. Un cliente del salón, con muchas ganas de hablar, lleva diez minutos ocupando nuestro tiempo, mientras otro cliente está esperando para pedirnos alguna información.

- (●) Ignoramos al cliente con ganas de hablar y atendemos al cliente que está esperando.
- ( ) Seguimos hablando con el cliente, porque es un buen cliente, e ignoramos alresto de los clientes.
- ( ) Amablemente le decimos al cliente con ganas de hablar, que tenemos que atender a otros clientes y que ya seguiremos hablando en otro momento, y a tendemos al cliente que está esperando.

3. Un cliente nos plantea una queja sobre el funcionamiento de una máquina, indicando que le ha "robado".

Nubily Educa Manager | ATENCIÓN AL CLIENTE | Soporte - Nubily Online: tecnol

https://anesar.nubily-educa.com/educa/atencion-al-cliente/menu.html?account=anesar-formacion

ANESAR FORMACIÓN

50% CONTACTO Pedro

- Mis cursos
- Foro
- Mensajes
- Sala de profesores
- Mi perfil
- Alumnos

ATENCION AL CLIENTE

1 lección/es

LEER DESCRIPCIÓN

EVALUACION

1 lección/es

LEER DESCRIPCIÓN

Certificado

DESCARGAR CERTIFICADO

ANESAR FORMACIÓN

Certificado

PEDRO DE FRUTOS

ATENCIÓN AL CLIENTE

La persona arriba referenciada, con DNI nº: 15936732.D ha realizado con aprovechamiento la formación sobre Tecnicas de atención al cliente en Salones de Juego.

SELLO DE LA EMPRESA OPERADORA:

APROBADO

06/10/2021

Fecha de emisión

ANESAR

Archivo Editar Ver Historial Marcadores Herramientas Ayuda
Nubily Educa Manager
PDF_pedro-de-frutos_atencion-al-cl
file:///C:/Users/X541/AppData/Local/Temp/PDF_pedro-de-frutos_atencion-al-cliente.pdf
1 de 7
Tamaño automático

ANESAR FORMACIÓN

PEDRO DE FRUTOS

Informe de seguimiento del alumno

ATENCIÓN AL CLIENTE

PEDRO DE FRUTOS

12:53
06/10/2021

Archivo Editar Ver Historial Marcadores Herramientas Ayuda
Nubily Educa Manager
PDF_pedro-de-frutos_atencion-al-cl
file:///C:/Users/X541/AppData/Local/Temp/PDF_pedro-de-frutos_atencion-al-cliente.pdf
2 de 7
Tamaño automático

ANESAR FORMACIÓN

PEDRO DE FRUTOS

Avance global: 50% (00:47:20 > horas:minutos:segundos)

ATENCION AL CLIENTE (100%)

ATENCION AL CLIENTE (100%)
Tiempo total en la unidad: 0.28 h.

EVALUACION (0%)

EVALUACION (0%)
Tiempo total en la unidad: 0.26 h.

12:53
06/10/2021

Archivo Editar Ver Historial Marcadores Herramientas Ayuda
Nubily Educa Manager
PDF_pedro-de-frutos_atencion-al-cl
file:///C:/Users/X541/AppData/Local/Temp/PDF_pedro-de-frutos_atencion-al-cliente-1.pdf
4 de 7
Tamaño automático

EVALUACION

Respuestas del Test/Evaluación

1. Sospechamos que un cliente reciente del salón está intentado convencer a otro cliente habitual para que se vaya con él a otro salón, dónde dice que le van a tratar mejor.

- Nos acercamos bruscamente y le invitamos a salir del salón
- Nos fijamos bien en sus rasgos y apuntamos la hora exacta, para poder revisar las cámaras, e informamos al responsable de la empresa operadora.
- No hacemos nada, porque no es bueno interrumpir a los clientes cuando hablan entre ellos.

Pregunta sin responder

(Incorrecto) - Explicación:

Es importante identificar estas actuaciones e informar al responsable de la empresa.

2. Un cliente del salón, con muchas ganas de hablar, lleva diez minutos ocupando nuestro tiempo, mientras otro cliente está esperando para pedirnos alguna información.

12:57
06/10/2021