

*ITINERARIO FORMATIVO*  
*ANEXO II - ACUERDO PARA LA ACTIVIDAD FORMATIVA*

Empleados de casino y salas de juego, en general

**1. JUEGOS DE AZAR I**

- LA RULETA FRANCESA
- RULETA AMERICANA
- LA RULETA AZUL
- CHEMIN DE FER
- BACCARÀ À DEUX TABLEAUX

**2. JUEGOS DE AZAR II**

- BACCARÀ TOUT VA
- PUNTO Y BANCO
- TRENTE ET QUARANTE
- BLACK JACK
- CRAPS
- BOULE
- MÁQUINAS TRAGAPERRAS
- LOS CASINOS DEL MUNDO
- CURIOSIDADES
- PERSONAJES FAMOSOS Y JUEGOS DE AZAR

**3. PROCESO DE COMPRA I**

- PROCESOS DE DECISIÓN DE COMPRA
- COMPORTAMIENTO DE COMPRA DE LAS ORGANIZACIONES
- CÓMO CAPTAR LA ATENCIÓN DEL CLIENTE POTENCIAL
- LA DEMANDA
- LA COMPETENCIA
- EL COMPRADOR

***ITINERARIO FORMATIVO***  
***ANEXO II - ACUERDO PARA LA ACTIVIDAD FORMATIVA***

Empleados de casino y salas de juego, en general

**4. PROCESO DE COMPRA II**

- LOS MOTIVOS DE LA «COMPRA»
- LA PROPIA IMAGEN
- EL PROCESO DE «LA VENTA»

**5. SERVICIO DE CALIDAD TOTAL AL CLIENTE**

- ACTITUDES QUE AFECTAN EN EL «MOMENTO DE LA VERDAD»
- LA LEALTAD DE LOS CLIENTES
- FALLOS DE SERVICIO QUE DEBILITAN LA POSICIÓN COMPETITIVA
- LOS EPISODIOS DEL SERVICIO
- MENÚ DE ACCIÓN DE DESARROLLO DE UN PROGRAMA DE COMPETITIVIDAD FUNDADO EN LA SATISFACCIÓN DE LOS CLIENTES
- CREACIÓN Y EJECUCIÓN DE ESTRATEGIAS DE SERVICIO
- EL PRIMER PASO: CONOCER Y SUPERAR LAS EXPECTATIVAS DE LOS CLIENTES
- OBSTÁCULOS A VENCER
- SELECCIÓN DE UN PLAN DE ACCIÓN PROBADO
- EL PAPEL DE LA GERENCIA ANTE LA CREACIÓN E INSTAURACIÓN DE UNA NUEVA CULTURA
- RESULTADOS: ALGUNAS EMPRESAS GANAN, MUCHAS PIERDEN
- PLAN MODELO

**6. COMUNICACIÓN Y COMPORTAMIENTO DEL CONSUMIDOR**

- LA COMUNICACIÓN
- COMPORTAMIENTO DE COMPRA-VENTA

**7. INFORMÁTICA**

- EVOLUCIÓN HISTÓRICA DEL ORDENADOR.
- CONCEPTOS BÁSICOS.
- HARDWARE
- MICROSOFT WINDOWS.
- INSTALACION DE MICROSOFT OFFICE.
- TRATAMIENTO DE TEXTOS.

***ITINERARIO FORMATIVO***  
***ANEXO II - ACUERDO PARA LA ACTIVIDAD FORMATIVA***

Empleados de casino y salas de juego, en general

**8. SEGURIDAD E HIGIENE EN EL TRABAJO**

- SEGURIDAD
- HIGIENE Y CALIDAD DE AMBIENTE

**9. DEFINICIÓN Y FASES DEL SERVICIO AL CLIENTE**

- GENERALIDADES DEL SERVICIO AL CLIENTE
- FASES SUCESIVAS DEL SERVICIO AL CLIENTE
- RAZONES DEL NO FUNCIONAMIENTO DIRECTO
- ACTUACIONES POSITIVAS Y NEGATIVAS EN EL TRATO DIRECTO

**10. SERVICIO AL CLIENTE POTENCIAL**

- LA PERSONALIDAD DEL CLIENTE POTENCIAL
- CONSIGA AGRADAR A SU CLIENTE POTENCIAL
- DESCUBRA EL INTERÉS O PROBLEMA REAL DEL CLIENTE POTENCIAL
- LA ACTITUD DE RECHAZO DEL CLIENTE POTENCIAL
- CÓMO CAPTAR LA ATENCIÓN DEL CLIENTE POTENCIAL
- COMPARACIÓN ENTRE EL MOTIVO SOCIAL PARA CAPTAR LA ATENCIÓN DEL CLIENTE Y EL MOTIVO COMERCIAL
- MOTIVO PARA ATRAER LA ATENCIÓN DEL CLIENTE POTENCIAL
- LA RELACIÓN CON EL CLIENTE POTENCIAL
- EL CIERRE DE PRUEBA
- CÓMO DESPERTAR LA CURIOSIDAD DEL CLIENTE POTENCIAL
- ¿QUÉ COMPRA UN CLIENTE POTENCIAL?
- EL CONSUMIDOR PARTICULAR Y EL COMPRADOR DE EMPRESA
- LAS PREGUNTAS. PREGUNTAS BÁSICAS

*ITINERARIO FORMATIVO*  
*ANEXO II - ACUERDO PARA LA ACTIVIDAD FORMATIVA*

Empleados de casino y salas de juego, en general

**11. RECLAMACIONES Y POLÍTICAS**

- LAS RECLAMACIONES
- ESTRUCTURA DENTRO DE LA EMPRESA
- PROCEDIMIENTOS PARA TRATAR LAS RECLAMACIONES
- EL FACTOR PERSONAL
- MEJORES INSTALACIONES
- LA POLÍTICA A SEGUIR
- LA ESTRUCTURACIÓN ORGANIZATIVA DENTRO DE LA EMPRESA

**12. EL CLIENTE DIFÍCIL**

- CARA A CARA: EL CLIENTE DIFÍCIL
- COMUNICACIÓN
- LAS CARTAS
- EL TELÉFONO

***ITINERARIO FORMATIVO***  
***ANEXO II - ACUERDO PARA LA ACTIVIDAD FORMATIVA***

Empleados de casino y salas de juego, en general

**13. ORGANIZACIÓN DEL TRABAJO**

- ESTRUCTURACIÓN DE TAREAS
- ORGANIZACIÓN DEL TIEMPO

**14. MEJORA DE MÉTODOS**

- MEJORA DE MÉTODOS DE TRABAJO
- INTRODUCCIÓN AL ESTUDIO DE TIEMPOS
- ESTUDIO DE TIEMPO CON CRONÓMETRO
- MODO DE REALIZAR UN ESTUDIO DE TIEMPOS COMPLETO
- MUESTREO DE TRABAJO
- COEFICIENTES DE DESCANSO
- TABLA DE TIEMPOS NORMALIZADOS
- TIEMPOS PREDETERMINADOS

**10. CONTROL DE CALIDAD**

- LA FUNCIÓN DE LA CALIDAD EN LA EMPRESA
- SISTEMAS DE LA CALIDAD

**11. PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES**

- CONCEPTOS BÁSICOS Y NORMATIVA
- SEGURIDAD
- HIGIENE Y CALIDAD DE AMBIENTE
- GESTIÓN DE LA PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES
- PRIMEROS AUXILIOS

**12. NORMATIVA LABORAL Y PROFESIONAL RELACIONADA CON LA OCUPACIÓN**

- MERCADO DE TRABAJO
- EMPLEABILIDAD
- SERVICIOS Y RECURSOS PARA EL EMPLEO.
- BÚSQUEDA DE EMPLEO.
- ENTREVISTA DE SELECCIÓN.
- HERRAMIENTAS Y MEDIOS DE CONTACTO PARA LA BÚSQUEDA DE EMPLEO.
- PROCESO DE SELECCIÓN.