

Plan de Referencia Oficial 2011 de conocimientos específicos para Administraciones de Lotería

Temario del curso gratuito dentro de las acciones formativas subvencionadas, realizadas en el marco del Real Decreto 395/2007 y de la ORDEN TAS/718/2008 de 7 de marzo, financiadas por el Servicio Público de Empleo Estatal y, en su caso, el Fondo Social Europeo.



DENOMINACIÓN:

La atención al público en una Administración de Loterías. Las Nuevas Tecnologías como prolongación y soporte de las relaciones comerciales y sociales.

Objetivos:

Distinguir los diferentes procesos, hábitos y motivaciones de las personas que entran en una Administración de Loterías, para ofrecerles una atención de calidad y más personalizada. Aumentar las competencias del trabajador para optimizar, tanto su utilización y manejo de los terminales oficiales de validación, como el control del flujo de caja que genera el cobro de jugadas y pago de premios por ventanilla. Analizar la distribución de la información y promoción de productos que juego que debe hacerse en el local de la Administración. Atención al cliente que utiliza las nuevas tecnologías. Recepción de jugadas a través de las TIC.

Conocer los aspectos básicos de las TIC, especialmente los que influyen prolongando y modificando el Campo de Juego Social de los juegos Públicos. Dotar al trabajador de conocimientos y competencias para que pueda utilizar y aplicar con mayor eficiencia y seguridad las Nuevas Tecnologías en su relación comercial con los clientes. Dominar las herramientas y métodos de seguridad específicos que deben contemplarse en la comercialización de juegos, especialmente en el área de las Redes Sociales.

Contenidos:

- Introducción.
- Pautas y comportamientos generales del Jugador.
- Pautas de comportamiento según la edad del jugador.
- Los Terminales de validación. Operativa funcional.
- Proceso de recepción de jugadas.
- Proceso del Pago de premios.
- La atención física combinada con la atención virtual.
- Control de caja en el cobro de jugadas y pago de premios.
- La organización del Local de una Administración como Campo de Juego amable. Información y promoción.
- Introducción a las Nuevas Tecnologías como soporte social del Juego Público.
- El Campo de Juego virtual. Similitudes y diferencias con el Campo de Juego tradicional de los juegos del Estado.
- La agresividad de las ofertas privadas por los nuevos canales tecnológicos.
- Fundamentos de la actividad comercial de las Administraciones de Lotería en los nuevos canales.
- Cómo deben competir los juegos Públicos en los nuevos canales. Pautas y metodología.

- Los Juegos Públicos en las redes sociales virtuales.
- Sistemas tecnológicos específicos para las diferentes modalidades de los juegos del Estado.
 - Sistemas virtuales de participación en los juegos.
 - El Juego por ordenador y los boletos electrónicos.

CARACTERÍSTICAS DE LA ACCIÓN FORMATIVA

Duración Máxima

105 horas.

Tipo de competencia

Específica.

Modalidad de impartición

Teleformación.