

- Manejar Incidencias y Objeciones (Atención al Cliente): Programa práctico y directo para aprender a gestionar incidencias y objeciones con seguridad, criterio y orientación a solución: identificación del problema, contención emocional, comunicación efectiva, resolución de conflictos, tratamiento de objeciones y recuperación de la confianza del cliente. Aprenderás a intervenir con mayor eficacia en situaciones difíciles, respondiendo de forma profesional ante quejas, bloqueos, desacuerdos o resistencias, y convirtiendo conversaciones tensas en oportunidades para reforzar la relación con el cliente.
- Inglés para trabajadores: ofertaremos varios cursos de inglés práctico (principalmente speaking) para las empresas que forman parte de la asociación. De ellos se podrán beneficiar los trabajadores que cada una de las empresas seleccione. Se trabajará, como anteriormente ya hemos realizado, vocabulario relacionado con nuestro sector y diferentes situaciones para mejorar las habilidades comunicativas en inglés de los alumnos.

1.2. Formación externa

La formación dirigida a la ciudadanía de Melilla tiene como objetivo principal favorecer la creación de una cantera de profesionales cualificados, que puedan integrarse en nuestro sector. Actualmente, uno de los principales retos para el crecimiento del sector en la ciudad es la escasez de perfiles especializados disponibles a nivel local.

Mediante programas formativos accesibles, orientados a las necesidades reales de las empresas, se busca mejorar la empleabilidad de la población, especialmente entre jóvenes y personas en proceso de reorientación profesional. Esta línea no solo contribuye a reducir el desempleo, sino que también favorece el arraigo del talento en la ciudad, evitando la fuga de profesionales hacia otros territorios.

Además, la formación externa cumple una función adicional de carácter social y divulgativo, permitiendo acercar el sector del juego online a la ciudadanía desde una perspectiva responsable, regulada y profesionalizada. De este modo, se contribuye a mejorar la percepción social del sector, alejándolo de estereotipos negativos y destacando su papel como generador de empleo cualificado y actividad económica.

En conjunto, la apuesta por la formación permite alinear los intereses del tejido empresarial, la administración pública y la ciudadanía, generando un impacto positivo tanto a nivel económico como social, y consolidando a Melilla como un entorno competitivo y preparado para el desarrollo del sector digital.

Siguiendo el camino que empezamos el año pasado, seguiremos buscando empresas especializadas en nuestro sector para poder ofrecer la formación más profesional posible y que así, podamos capacitar al sector de nuevos perfiles para todas las empresas que se están instalando en la Ciudad. Los temas para trabajar en estas formaciones, a diferencia de 2025, serán más específicos dentro de las necesidades que tienen las empresas del sector, tratando especialidades de Atención al Cliente, Fraude, Juego Responsable y/o Marketing, entre otros.

A diferencia del año pasado, que realizamos un curso genérico, este año queremos realizar varios cursos más específicos para ir especializando más los perfiles de los melillenses que lo realicen. Entre los cursos que queremos ofertar se encuentran:

- Detección de Fraude, Ciberseguridad e Inteligencia Artificial Aplicada al Juego Online: La regulación demanda perfiles capaces de detectar y responder incidentes. Los operadores necesitan equipos formados en la intersección de tres disciplinas clave: Detección de fraude — Identificación de comportamientos anómalos; Ciberseguridad — Protección de plataformas y datos y Herramientas inteligentes — IA aplicada a la operación diaria.
- Especialista en Marketing, Atención al Cliente y Herramientas Inteligentes: Formar profesionales capaces de desempeñar funciones en áreas clave de operación en el sector del juego online: Marketing digital en entornos regulados; Atención al cliente multicanal; Gestión de relaciones con usuarios (CRM) y Uso de herramientas inteligentes (IA)

BLOQUE FORMATIVO	Nº ESTIMADO DE CURSOS	Nº ESTIMADO DE ALUMNOS	DE COSTE ESTIMADO (€)
FORMACIÓN INTERNA			
(50.000 €)			
Inteligencia Artificial y Automatización	2	30	8.000 €
Microsoft Copilot AI para	1	20	3.500 €