

124 ATENCION AL CLIENTE

DURACIÓN Y MODALIDAD

65 horas
eLearning

OBJETIVOS:

Objetivo general:

Al finalizar la acción formativa el alumno debe ser capaz de:

- ❑ Adquirir los conocimientos necesarios para la gestión y tratamiento de datos de cliente así como las habilidades necesarias de la comunicación para emplear los métodos más adecuados en el trato con el cliente.

Objetivos específicos:

Al finalizar la acción formativa el alumno debe ser capaz de:

- ❑ Conocer y utilizar las técnicas de obtención de información del cliente para su posterior registro y archivo según el tratamiento establecido por normativa para la protección de datos.
- ❑ Manejar y desarrollar diferentes técnicas de comunicación que sirvan de preparatoria para las situaciones de escucha, identificando y desactivando las barreras de comunicación y reconociendo las funciones y características del lenguaje verbal y no verbal.

CONTENIDOS:

1 GESTIÓN Y TRATAMIENTO DE LA INFORMACIÓN DEL CLIENTE/ CONSUMIDOR

1.1 Información del cliente:

- a. Quejas
- b. Reclamaciones
- c. Cuestionarios de satisfacción.

1.2 Archivo y registro de la información del cliente:

- a. Técnicas de archivo: naturaleza y finalidad del archivo.
- b. Elaboración de ficheros.

1.3 Procedimiento de gestión y tratamiento de la información dentro de la empresa.

1.4 Bases de datos para el tratamiento de la información en el departamento de atención al cliente/consumidor/usuario:

- a. Estructura y funciones de una base de datos.
- b. Tipos de bases de datos.
- c. Bases de datos: búsqueda y recuperación de archivos y registros:
- d. Grabación, modificación y borrado de información.
- e. Consulta de información.

1.5. Normativa de protección de datos de bases de datos de clientes:

- a. Procedimientos de protección de datos.

1.6. Confección y presentación de informes:

2 TÉCNICAS DE LA COMUNICACIÓN A CLIENTES / CONSUMIDORES.

2.1 Modelo de comunicación interpersonal:



- a.Elementos: objetivos, sujetos y contenidos.
- b.Sistemas de comunicación: evolución y desarrollo.
- c.Comunicación Presencial y no Presencial.
- 2.2 Comunicación con una o varias personas: diferencias y dificultades.
- 2.3 Barreras y dificultades en la comunicación interpersonal Presencial.
- 2.4 Expresión verbal:
 - a.Calidad de la información.
 - b.Formas de presentación.
 - c.Expresión oral: dicción y entonación.
- 2.5 Comunicación no verbal:
 - a.Comunicación corporal.
- 2.6 Empatía y asertividad:
 - a.Principios básicos.
 - b.Escucha activa
- 2.7 Comunicación no Presencial:
 - a.Características y tipología.
 - b.Barreras y dificultades: modelos de comunicación telefónica.
 - c.Expresión verbal a través del teléfono.
 - d.Comunicación no verbal: la sonrisa telefónica.
 - e.Reglas de comunicación telefónica.
 - f.El mensaje y el lenguaje en la comunicación telefónica: el lenguaje positivo.

SENSIBILIZACIÓN MEDIOAMBIENTAL.

