

Técnicas de información y atención al cliente/consumidor

➤ **Duración: 60 horas.**

➤ **Objetivos:**

Aplicar técnicas de comunicación en situaciones de atención / asesoramiento al cliente.

Aplicar técnicas de organización de la información, tanto manuales como informáticas.

Manejar como usuario aplicaciones informáticas de control y seguimiento de clientes o base de datos y aplicar procedimientos que garanticen la integridad, seguridad, disponibilidad y confidencialidad de la información almacenada.

➤ **Contenidos:**

GESTIÓN Y TRATAMIENTO DE LA INFORMACIÓN DEL CLIENTE/CONSUMIDOR

Información del cliente

Introducción

Quejas y reclamaciones

Cuestionarios de satisfacción

Resumen

Archivo y registro de la información del cliente

Introducción

Técnicas de archivo: naturaleza y finalidad del archivo

Elaboración de ficheros

Resumen

Procedimientos de gestión y tratamiento de la información dentro de la empresa

Introducción

La información y el profesional de la atención al cliente

Memoria y apuntes en la gestión de información

Las fuentes de información

El impacto de internet en la gestión de información

Resumen

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

Introducción

Estructura y funciones de una base de datos

Tipos de bases de datos

Bases de datos documentales

Utilización de bases de datos

Resumen

Normativa de protección de datos de bases de datos de clientes

Introducción

La protección de datos. Normativa

Nivel de protección

Consecuencias del incumplimiento de la LOPD

Implicaciones en las relaciones con clientes
Resumen

Confección y presentación de informes

Introducción

El informe

Estructura del informe

¿Cómo proceder? ¿Cómo elaborarlo?

Consideraciones de la presentación

Tipos de informe

Resumen

TÉCNICAS DE COMUNICACIÓN A CLIENTES/CONSUMIDORES

Modelo de comunicación interpersonal

Introducción

¿Qué es la comunicación?

Elementos: objetivos, sujetos y contenidos

Sistemas de comunicación: evolución y desarrollo

Comunicación presencial y no presencial

Habilidades para una buena comunicación

Resumen

Comunicación con una o varias personas: diferencias y dificultades

Introducción

Niveles de la comunicación

Diferencias entre la comunicación con una persona y la comunicación con más de una persona

Roles en la comunicación con más de una persona

Direcciones de la comunicación

Resumen

Barreras y dificultades en la comunicación interpersonal presencial

Introducción

Generalidades de las barreras de comunicación y sus soluciones

Categorías de barreras

Notas generales que ayudan a superar las barreras: calidad de la conversación

Resumen

Expresión verbal

Introducción

El lenguaje

Calidad de la información

Funciones del lenguaje

Formas de presentación

Expresión oral: dicción y entonación

Resumen

Comunicación no verbal

Introducción

La comunicación no verbal

La kinesia. Comunicación corporal

La paralingüística

La proxémica

Indumentaria

Resumen

Empatía y asertividad

Introducción

Empatía y asertividad: principios básicos

Empatía

Asertividad

Escucha activa

Resumen

Comunicación no presencial

Introducción

Características y tipología

Elementos y fases de una conversación telefónica

Barreras y dificultades: modelos de comunicación telefónica

Expresión verbal a través del teléfono

Comunicación no verbal: la sonrisa telefónica

Reglas de la comunicación telefónica

Actitudes positivas y negativas en el trato telefónico

El mensaje y el lenguaje en la comunicación telefónica: el lenguaje positivo

Resumen

La comunicación escrita

Introducción

La carta

El fax

Correo electrónico

Mensajería instantánea

Internet/ Intranet

Resumen