



Técnicas de información y atención al cliente/consumidor

Sku: UF0037_V2

Horas: 60

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

Tema 1. Gestión y Tratamiento de la Información del Cliente/Consumidor. 1.1. Información del cliente 1.2. Archivo y registro de la información del cliente 1.3. Procedimientos 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 1.5. Normativa de protección de datos de bases de datos de clientes 1.6. Confección y presentación de informes Tema 2. Técnicas de Comunicación a Clientes/Consumidores. 2.1. Modelo de comunicación interpersonal 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 2.5. Comunicación no verbal 2.6. Empatía y asertividad 2.7. Comunicación no presencial 2.8. Comunicación escrita