



## TMVI08. Recepción y pautas de comportamiento con el cliente

**Sku:** TMVI08

**Horas:** 8

**Formato:** HTML

### OBJETIVOS

- Definir los elementos y técnicas necesarias para informar a la clientela sobre las medidas preventivas y pautas de actuación establecidas.
- Describir los protocolos y medidas informativas a trasladar al público, bien en las oficinas de atención al usuario, bien a través de los canales de comunicación o por el propio personal conducto.

### CONTENIDOS

1. Técnicas de información, asesoramientos y atención al cliente ante los nuevos protocolos preventivos
  - 1.1 Clasificación de la clientela.
  - 1.2 La atención personalizada.
  - 1.3 Los elementos de comunicación con la clientela para informar sobre medidas antiCOVID.
  - 1.4 Localización de los centros sanitarios más cercanos para asesorar y asistir a la clientela sobre temas relativos a la COVID-19.
2. Protocolos y medidas informativas: (en oficinas de atención al público, canales de comunicación y por el mismo conductor, según corresponda).
  - 2.1 Introducción.
  - 2.2 Protocolos COVID de atención presenciales de información a la clientela.

## 2.3 Protocolos COVID de información y prevención del personal conductor.