



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

**Sku:** 50958IN

**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.

### CONTENIDOS

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