

MF1329_1_ Atención Básica Al Cliente

Sku: PD_MF1329_1

Horas: 50

Formato: HTML

OBJETIVOS

Objetivo General

- Proporcionar atención e información operativa, estructurada y protocolarizada al cliente.

Objetivos Específicos

- Aplicar técnicas de comunicación básica en distintas situaciones de atención y trato en función de distintos elementos, barreras, dificultades y alteraciones
- Adoptar actitudes y comportamientos que proporcionen una atención efectiva y de calidad de servicio al cliente en situaciones sencillas de atención básica en el punto de venta.
- Aplicar técnicas de atención básica en distintas situaciones de demanda de información y solicitud de clientes.
- Adoptar pautas de comportamiento asertivo adaptándolas a situaciones de reclamaciones y/o solicitudes de clientes en el punto de venta o reparto a domicilio

CONTENIDOS

Unidad 1: Técnicas de comunicación con clientes

- Proceso de información y comunicación con clientes
- Barreras de la comunicación con el cliente
- Puntos fuertes y débiles en un proceso de comunicación
- Elementos de un proceso de comunicación efectiva
- La escucha activa
- Consecuencias de la comunicación no efectiva

Unidad 2: Técnicas de atención básica al cliente

- Tipología de clientes

- Comunicación verbal y no verbal
- Pautas de comportamiento
- Estilos de respuesta en la interacción verbal
- Técnicas de asertividad
- La atención telefónica
- Tratamiento de cada una de las situaciones de atención básica

Unidad 3: La atención de reclamaciones y la calidad del servicio de atención al cliente

- El proceso de atención de las reclamaciones en el establecimiento comercial o en el reparto domiciliario
- Las pautas de comportamiento en el proceso de atención a las reclamaciones
- Documentación de las reclamaciones e información que debe contener
- La calidad en el servicio de atención al cliente
- Concepto y origen de la calidad
- La gestión de la calidad en las empresas comerciales
- El control y el aseguramiento de la calidad
- La retroalimentación del sistema