



COMM0009.Atención al cliente

Sku: COMM0009_EC

Horas: 30

OBJETIVOS

Adquirir los conocimientos, habilidades y destrezas que permitan, a través de la comunicación, ofrecer una calidad de servicio y atención al cliente.

CONTENIDOS

1. ASPECTOS GENERALES DE LA COMUNICACIÓN

- 1.1. EL PROCESO COMUNICATIVO
- 1.2. PRINCIPIOS QUE RIGEN LA COMUNICACIÓN INTERPERSONAL
- 1.3. NIVELES Y TIPOS DE COMUNICACIÓN
- 1.4. ANALIZAR LOS OBSTÁCULOS, BARRERAS Y DIFICULTADES DE LA COMUNICACIÓN

2. LA COMUNICACIÓN ORAL

- 2.1. INTRODUCCIÓN. CÓMO ME VEO, CÓMO ME COMUNICO
- 2.2. LA EXPRESIÓN VERBAL
- 2.3. TÉCNICAS DE EXPRESIÓN ORAL

3. LA COMUNICACIÓN ESCRITA

- 3.1. LA EXPRESIÓN ESCRITA
- 3.2. ESTRUCTURA DEL TEXTO
- 3.3. ESTILO. CLAVES PARA MEJORAR LA COMUNICACIÓN ESCRITA

4. ATENCIÓN AL PÚBLICO

- 4.1. ATENCIÓN PERSONAL
- 4.2. ATENCIÓN TELEFÓNICA
- 4.3. LA IMPORTANCIA DE LA IMAGEN PERSONAL

5. EL CONSUMIDOR

- 5.1. ESTABLECER LOS TIPOS DE CLIENTES/CONSUMIDORES Y SUS

CARACTERÍSTICAS DIFERENCIALES

5.2. COMPORTAMIENTO DE COMPRA Y POSTCOMPRA

5.3. FIDELIZACIÓN DEL CLIENTE

5.4. ASPECTOS LEGALES