



## MF1329\_1. Atención básica al cliente.

**Sku:** PA185

**Horas:** 50

**Formato:** HTML

### OBJETIVOS

- 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.

### CONTENIDOS

- **Unidad 1. Técnicas de comunicación con clientes.**
  - Procesos de información y de comunicación.
  - Barreras en la comunicación con el cliente.
  - Puntos fuertes y débiles en un proceso de comunicación.
  - Elementos de un proceso de comunicación efectiva
    - Estrategias y pautas para una comunicación efectiva
  - La escucha activa
    - concepto, utilidades y ventajas de la escucha efectiva
    - signos y señales de escucha
    - componentes actitudinales de la escucha efectiva
    - habilidades técnicas y personas de la escucha efectiva
    - errores en la escucha efectiva
  - Consecuencias de la comunicación no efectiva.
- **Unidad 2. Técnicas de atención básica a clientes.**
  - Tipología de clientes.
  - Comunicación verbal y no verbal.

- Concepto.
    - Componentes.
    - Signos de comunicación corporal no verbal.
    - la 24.
  - Pautas de comportamiento:
    - Disposición previa
    - respeto y amabilidad
    - implicación en la respuesta
    - servicio al cliente
    - vocabulario adecuado
  - Estilos de respuesta en la interacción verbal: asertivo, agresivo y no asertivo.
  - Técnicas de asertividad:
    - disco rayado,
    - banco de niebla,
    - libre información,
    - aserción negativa,
    - interrogación negativa,
    - autorrevelación,
    - compromiso viable
    - otras técnicas de asertividad
  - La atención telefónica.
    - El lenguaje y la actitud en la atención telefónica.
    - Recursos en la atención telefónica: voz, tiempo, pausas, silencios.
  - Tratamiento de cada una de las situaciones de atención básica:
    - solicitud de información de localización
    - solicitud de información de localización de producto
    - solicitud de información de precio
    - quejas básicas y reclamaciones
  - El proceso de atención de las reclamaciones en el establecimiento comercial o en el reparto domiciliario.
  - Pautas de comportamiento en el proceso de atención a las reclamaciones:
    - No ignorar ninguna reclamación
    - Mantener la calma y practicar escucha activa
    - Transmitir respeto y amabilidad
    - Pedir disculpas
    - Ofrecer una solución o tramitación lo más rápida posible
    - Despedida y agradecimiento
  - Documentación de las reclamaciones e información que debe contener
- **Unidad 3. La calidad del 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.
    - calidad y seguimiento de la atención al cliente
    - documentación de seguimiento: el registro de quejas, sugerencias y reclamaciones

- La satisfacción del cliente.
  - Técnicas de control y medición.
  - Principales motivos de no satisfacción y sus consecuencias.
- La motivación personal y la excelencia empresarial
- La reorganización según criterios de calidad
- Las normas ISO 9000
  - Funcionamiento de la certificación