



## **UF0037: Técnicas de información y atención al cliente/consumidor.**

**Sku:** PA\_UF0037

**Horas:** 60

**Formato:** HTML

### **OBJETIVOS**

- Aplicar técnicas de comunicación en situaciones de atención / asesoramiento al cliente
- Aplicar técnicas de organización de la información, tanto manuales como informáticas.
- Manejar como usuario aplicaciones informáticas de control y seguimiento de clientes o base de datos y aplicar procedimientos que garanticen la integridad, seguridad, disponibilidad y confidencialidad de la información almacenada.

### **CONTENIDOS**

- **Unidad 1. Gestión y tratamiento de la información del cliente/consumidor/usuario**
  - Información del cliente:
    - Quejas.
    - Reclamaciones.
    - Cuestionarios de satisfacción.
  - Archivo y registro de la información del cliente:
    - Técnicas de archivo: naturaleza y finalidad del archivo.
    - Elaboración de ficheros.
  - Procedimientos de gestión y tratamiento de la información dentro de la empresa.
  - Bases de datos para el tratamiento de la información en el departamento de atención al cliente/consumidor/usuario.
    - Estructura y funciones de una base de datos.
    - Tipos de bases de datos.
    - Bases de datos documentales.
    - Utilización de bases de datos: búsqueda y recuperación de archivos y registros.
    - Grabación, modificación y borrado de información.
    - Consulta de información.
  - Normativa de protección de datos de bases de datos de clientes.

- Procedimientos de protección de datos.
- Confección y presentación de informes.
- **Unidad 2. Técnicas de comunicación a clientes/consumidores/usuarios**
  - Modelo de comunicación interpersonal:
    - Elementos: objetivos, sujetos y contenidos.
    - Sistemas de comunicación: evolución y desarrollo.
    - Comunicación presencial y no presencial.
  - Comunicación con una o varias personas: diferencias y dificultades
  - Barreras y dificultades en la comunicación interpersonal presencial.
  - Expresión verbal:
    - Calidad de la información.
    - Formas de presentación.
    - Expresión oral: dicción y entonación.
  - Comunicación no verbal
    - Comunicación corporal.
  - Empatía y asertividad:
    - Principios básicos
    - Escucha activa.
  - Comunicación no presencial:
    - Características y tipología.
    - Barreras y dificultades: Modelos de comunicación telefónica.
    - Expresión verbal a través del teléfono.
    - Comunicación no verbal: La sonrisa telefónica
    - Reglas de la comunicación telefónica.
    - El mensaje y el lenguaje en la comunicación telefónica: El lenguaje positivo
  - Comunicación escrita:
    - Cartas.
    - Faxes.
    - Correo electrónico: elementos clave.
    - Mensajería instantánea: características.
    - Comunicación en las redes (Intranet/Internet).