



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).