

Técnicas De Información Y Atención Al Cliente/Consumidor UF0037



Área: Comercial y Marketing

Modalidad: Teleformación

Duración: 60 h

Precio: 420.00€

[Curso Bonificable](#)

[Contactar](#)

[Recomendar](#)

[Matricularme](#)

DESTINATARIOS

Personas ocupadas o desempleadas que deseen ampliar o mejorar sus conocimientos para perfeccionar las habilidades en materia de técnica de comunicación y atención al cliente/consumidor.

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

1. Gestión y tratamiento de la información del cliente/consumidor
 1. Información del cliente:
 - Quejas.
 - Reclamaciones.
 - Cuestionarios de satisfacción.
 2. Archivo y registro de la información del cliente:
 - Técnicas de archivo: naturaleza y finalidad del archivo.
 - Elaboración de ficheros.
 3. Procedimientos de gestión y tratamiento de la información dentro de la empresa.
 4. 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.
 5. Normativa de protección de datos de bases de datos de clientes.
 - Procedimientos de protección de datos.
 6. Confección y presentación de informes.
2. Técnicas de comunicación a clientes/consumidores
 1. Modelo de comunicación interpersonal:
 - Elementos: objetivos, sujetos y contenidos.

- Sistemas de comunicación: evolución y desarrollo.
- Comunicación presencial y no presencial.
- 2. Comunicación con una o varias personas: diferencias y dificultades
- 3. Barreras y dificultades en la comunicación interpersonal presencial.
- 4. Expresión verbal:
 - Calidad de la información.
 - Formas de presentación.
 - Expresión oral: dicción y entonación.
- 5. Comunicación no verbal
 - Comunicación corporal.
- 6. Empatía y asertividad:
 - Principios básicos
 - Escucha activa.
- 7. 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
- 8. Comunicación escrita:
 - Cartas. faxes.
 - Correo electrónico: elementos clave.
 - Mensajería instantánea: características
 - Comunicación en las redes (Intra/Internet)

METODOLOGIA

- **Total libertad de horarios** para realizar el curso desde cualquier ordenador con conexión a Internet, **sin importar el sitio desde el que lo haga**. Puede comenzar la sesión en el momento del día que le sea más conveniente y dedicar el tiempo de estudio que estime más oportuno.
- En todo momento contará con un **asesoramiento de un tutor personalizado** que le guiará en su proceso de aprendizaje, ayudándole a conseguir los objetivos establecidos.
- **Hacer para aprender**, el alumno no debe ser pasivo respecto al material suministrado sino que debe participar, elaborando soluciones para los ejercicios propuestos e interactuando, de forma controlada, con el resto de usuarios.
- **El aprendizaje se realiza de una manera amena y distendida**. Para ello el tutor se comunica con su alumno y lo motiva a participar activamente en su proceso formativo. Le facilita resúmenes teóricos de los contenidos y, va controlando su progreso a través de diversos ejercicios como por ejemplo: test de autoevaluación, casos prácticos, búsqueda de información en Internet o participación en debates junto al resto de compañeros.
- **Los contenidos del curso se actualizan para que siempre respondan a las necesidades reales del mercado**. El departamento multimedia incorpora gráficos, imágenes, videos, sonidos y elementos interactivos que complementan el aprendizaje del alumno ayudándole a finalizar el curso con éxito.

REQUISITOS

Los requisitos técnicos mínimos son:

- Navegador Microsoft Internet Explorer 8 o superior, Mozilla Firefox 52 o superior o Google Chrome 49 o superior. Todos ellos tienen que tener habilitadas las cookies y JavaScript.
- Resolución de pantalla de 1024x768 y 32 bits de color o superior.