

La manera más sencilla de que crezca  
tu organización

**CON LOS LÍDERES EN  
FORMACIÓN**



# Atención básica al cliente - Actividades auxiliares de comercio

Modalidad:

e-learning con una duración 56 horas

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.

Adoptar pautas de comportamiento asertivo adaptándolas a situaciones de reclamaciones y/o solicitudes de clientes en el punto de venta o reparto a domicilio.

Contenidos:

Técnicas de comunicación con clientes

Introducción

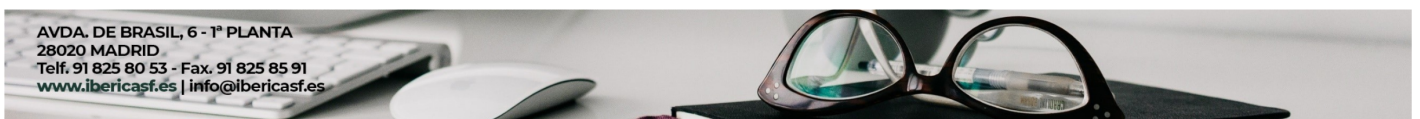
Procesos de información y comunicación con clientes

Barreras en la comunicación con el cliente

Puntos fuertes y débiles en el proceso de comunicación

Elementos del proceso de comunicación efectiva

La escucha activa



La manera más sencilla de que crezca  
tu organización

**CON LOS LÍDERES EN  
FORMACIÓN**



## Consecuencias de una comunicación no efectiva

### Resumen

## Técnicas de atención básica a clientes

### Introducción

### Tipología de clientes

### Comunicación verbal y no verbal

### Pautas de comportamiento

### Estilos de respuesta en la interacción verbal: asertivo, agresivo y no asertivo

### Técnicas de asertividad

### La atención telefónica

### Tratamiento de cada una de las situaciones de atención básica

### 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

### Documentación de las reclamaciones e información que deben contener

### Resumen

## La calidad de servicio en la atención al cliente

### Introducción

La manera más sencilla de que crezca  
tu organización

**CON LOS LÍDERES EN  
FORMACIÓN**



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

La satisfacción del cliente

La motivación personal y la excelencia empresarial

La reorganización según criterios de calidad

Las Normas ISO 9000

Resumen