

Técnicas de información y atención al cliente/consumidor - Actividades de venta

Modalidad:

e-learning con una duración 56 horas

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 DIDÁCTICA 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.

5. 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.

6. Normativa de protección de datos de bases de datos de clientes.

- Procedimientos de protección de datos.

7. Confección y presentación de informes.

UNIDAD DIDÁCTICA 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.
- Comunicación con una o varias personas: diferencias y dificultades

2. Barreras y dificultades en la comunicación interpersonal presencial.

3. Expresión verbal:

- Calidad de la información.

La manera más sencilla de que crezca
tu organización

**CON LOS LÍDERES EN
FORMACIÓN**



- Formas de presentación.
- Expresión oral: dicción y entonación.
- 4. Comunicación no verbal
 - Comunicación corporal.
- 5. Empatía y asertividad:
 - Principios básicos
 - Escucha activa.
- 6. 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
- 7. Comunicación escrita:
 - Cartas, faxes.
 - Correo electrónico: elementos clave.
 - Mensajería instantánea: características.
 - Comunicación en las redes (Intra/Internet).

