



# La mejor formación a tu alcance.

## Atención Básica al Cliente

### 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:

#### UNIDAD DIDÁCTICA 1. TÉCNICAS DE COMUNICACIÓN CON CLIENTES.

Procesos de información y de comunicación.

Barreras en la comunicación con el cliente.

Puntos fuertes y débiles en un proceso de comunicación.

Elementos de un proceso de comunicación efectiva

- Estrategias y pautas para una comunicación efectiva

La escucha activa

- concepto, utilidades y ventajas de la escucha efectiva

- signos y señales de escucha

- componentes actitudinales de la escucha efectiva

- habilidades técnicas y personas de la escucha efectiva

- errores en la escucha efectiva

Consecuencias de la comunicación no efectiva.

#### UNIDAD DIDÁCTICA 2. TÉCNICAS DE ATENCIÓN BÁSICA A CLIENTES.

# La mejor formación a tu alcance.

Tipología de clientes.

Comunicación verbal y no verbal.

- Concepto.
- Componentes.
- Signos de comunicación corporal no verbal.
- la imagen personal.

Pautas de comportamiento:

- Disposición previa
- respeto y amabilidad
- implicación en la respuesta
- servicio al cliente
- vocabulario adecuado

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

Técnicas de asertividad:

- disco rayado,
- banco de niebla,
- libre información,
- aserción negativa,
- interrogación negativa,
- autorrevelación,
- compromiso viable
- otras técnicas de asertividad

La atención telefónica.

- El lenguaje y la actitud en la atención telefónica.
- Recursos en la atención telefónica: voz, tiempo, pausas, silencios.

Tratamiento de cada una de las situaciones de atención básica:

- solicitud de información de localización
- solicitud de información de localización de producto
- solicitud de información de precio
- quejas básicas y reclamaciones

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:

- No ignorar ninguna reclamación
- Mantener la calma y practicar escucha activa
- Transmitir respeto y amabilidad
- Pedir disculpas
- Ofrecer una solución o tramitación lo más rápida posible
- Despedida y agradecimiento

Documentación de las reclamaciones e información que debe contener.



**FOESCO**  
FORMACIÓN ESTATAL CONTINUA

Tel.: 910 323 794  
[cursos@foesco.com](mailto:cursos@foesco.com)



