

# Técnicas de Información y Atención al Cliente / Consumidor / Usuario

## 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

#### 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.

La manera más sencilla de que crezca  
tu organización

**CON LOS LÍDERES EN  
FORMACIÓN**



- 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 DIDÁCTICA 2. TÉCNICAS DE COMUNICACIÓN A CLIENTES/CONSUMIDORES

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 (Intra/Internet).

