

La manera más sencilla de que crezca  
tu organización

**CON LOS LÍDERES EN  
FORMACIÓN**



# 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 manera más sencilla de que crezca  
tu organización

**CON LOS LÍDERES EN  
FORMACIÓN**



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.



La manera más sencilla de que crezca  
tu organización

**CON LOS LÍDERES EN  
FORMACIÓN**



### UNIDAD DIDÁCTICA 3. LA CALIDAD DEL SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE.

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.

- calidad y seguimiento de la atención al cliente

- documentación de seguimiento: el registro de quejas, sugerencias y reclamaciones

La satisfacción del cliente.

- Técnicas de control y medición.

- Principales motivos de no satisfacción y sus consecuencias.

La motivación personal y la excelencia empresarial

La reorganización según criterios de calidad

Las normas ISO 9000

- Funcionamiento de la certificación