



## MF1329\_1. ATENCIÓN BÁSICA AL CLIENTE.

---

**SKU:** PA185

### 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.

### DESCRIPCIÓN DEL PRODUCTO

- **Unidad 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 2. Técnicas de atención básica a clientes.**

- 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

• **Unidad 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