(UF0037) TÉCNICAS DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL CLIENTE/CONSUMIDOR

SKU: PD253

OBJETIVOS

Objetivos Generales

- 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.

Objetivos Específicos

- Conocer como tramitar una queja y reclamación desde el punto de vista de la Empresa.
- Aplicar las técnicas de archivo y registro de la información del cliente.
- Ser capaz de gestionar la información que existe dentro de la Empresa.
- Saber para que se utiliza una base de datos y qué utilidades tiene para la Empresa.
- Conocer en qué consisten las bases de datos documentales.
- Como utilizar la base de datos para la realización de búsquedas.
- Saber grabar, modificar y eliminar registros en una base de datos.
- Saber en qué consiste las consultas en las bases de datos.
- Procedimiento para la realización de informes.
- Conocer el modelo de comunicación interpersonal.
- Saber identificar las diferencias y dificultades de comunicación con una o varias personas.
- Distinguir todas las barreras de comunicación que existen en la comunicación interpersonal presencial.
- Saber expresarse verbalmente en cuanto a dicción y entonación conociendo las formas de presentación que existen.
- Expresarse corporalmente de forma correcta.
- Necesidad de aplicar los principios de asertividad y empatía en la Empresa.
- Saber escuchar de forma activa.
- Conocer todos aquellos aspectos necesarios de la comunicación no presencial, en especial, la comunicación telefónica.
- Distintas formas de comunicarse por escrito en la Empresa

DESCRIPCIÓN DEL PRODUCTO

Unidad 1: Gestión y tratamiento de la información del cliente/consumidor

- Información de la clientela
- Archivo y registro de la información
- Procedimiento 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
- Confección y presentación de informes
- Normativa de protección de datos de bases de datos de clientes

Unidad 2: Técnicas de comunicación a clientes/consumidores

- Modelo de comunicación interpersonal
- Comunicación con una o varias personas: diferencias y dificultades
- Expresión verbal
- Comunicación no verbal
- Empatía y asertividad
- Comunicación no presencial
- Comunicación escrita