Técnicas de información y atención al cliente / consumidor

Área: COMERCIO Y MARKETING
Modalidad: Teleformación
Duración: 60 h
Precio: 30.00€

Curso Bonificable
Contactar
Recomendar
Matricularme

CÓDIGO

UF0037

CONTENIDOS

1. Gestión y tratamiento de la información del cliente/consumidor/usuario

####

1.1 Información del cliente:

####

1.1.1 Quejas.

####

1.1.2 Reclamaciones.

####

1.1.3 Cuestionarios de satisfacción.

####

1.2 Archivo y registro de la información del cliente:

####

1.2.1 Técnicas de archivo: naturaleza y finalidad del archivo.

####

1.2.2 Elaboración de ficheros.

####

1.3 Procedimientos de gestión y tratamiento de la información dentro de la empresa.

####

1.4 Bases de datos para el tratamiento de la información en el departamento de atención al cliente/consumidor/usuario.

####

1.4.1 Estructura y funciones de una base de datos.

####

1.4.2 Tipos de bases de datos.

####

1.4.3 Bases de datos documentales.

####

1.4.4 Utilización de bases de datos: búsqueda y recuperación de archivos y registros.

####

1.4.5 Grabación, modificación y borrado de información.

####

1.4.6 Consulta de información.

####

1.5 Normativa de protección de datos de bases de datos de clientes.

####

1.5.1 Procedimientos de protección de datos.

####

1.6 Confección y presentación de informes.

####

2. **Técnicas de comunicación a clientes/consumidores/usuarios**

####

2.1 Modelo de comunicación interpersonal:

####

2.1.1 Elementos: objetivos, sujetos y contenidos.

####

2.1.2 Sistemas de comunicación: evolución y desarrollo.

####

2.1.3 Comunicación presencial y no presencial.

####

2.2 Comunicación con una o varias personas: diferencias y dificultades

####

2.3 Barreras y dificultades en la comunicación interpersonal presencial.

####

2.4 Expresión verbal:

####

2.4.1 Calidad de la información.

####

2.4.2 Formas de presentación.

####

2.4.3 Expresión oral: dicción y entonación.

####

2.5 Comunicación no verbal

####

2.5.1 Comunicación corporal.

####

2.6 Empatía y asertividad:

####

2.6.1 Principios básicos

####

2.6.2 Escucha activa.

####

2.7 Comunicación no presencial:

####

2.7.1 Características y tipología.

####

2.7.2 Barreras y dificultades: Modelos de comunicación telefónica.

####

2.7.3 Expresión verbal a través del teléfono.

####

2.7.4 Comunicación no verbal: La sonrisa telefónica

####

2.7.5 Reglas de la comunicación telefónica.

####

2.7.6 El mensaje y el lenguaje en la comunicación telefónica: El lenguaje positivo

####

2.8 Comunicación escrita:

####

2.8.1 Cartas.

####

2.8.2 Faxes.

####

2.8.3 Correo electrónico: elementos clave.

####

2.8.4 Mensajería instantánea: características.

####

2.8.5 Comunicación en las redes (*Intranet/Internet*).

####

####

METODOLOGIA

- **Total libertad de horarios** para realizar el curso desde cualquier ordenador con conexión a Internet, **sin importar el sitio desde el que lo haga**. Puede comenzar la sesión en el momento del día que le sea más conveniente y dedicar el tiempo de estudio que estime más oportuno.
- En todo momento contará con un el **asesoramiento de un tutor personalizado** que le guiará en su proceso de aprendizaje, ayudándole a conseguir los objetivos establecidos.
- **Hacer para aprender**, el alumno no debe ser pasivo respecto al material suministrado sino que debe participar, elaborando soluciones para los ejercicios propuestos e interactuando, de forma controlada, con el resto de usuarios.
- **El aprendizaje se realiza de una manera amena y distendida**. Para ello el tutor se comunica con su alumno y lo motiva a participar activamente en su proceso formativo. Le facilita resúmenes teóricos de los contenidos y, va controlando su progreso a través de diversos ejercicios como por ejemplo: test de autoevaluación, casos prácticos, búsqueda de información en Internet o participación en debates junto al resto de compañeros.
- **Los contenidos del curso se actualizan para que siempre respondan a las necesidades reales del mercado.** El departamento multimedia incorpora gráficos, imágenes, videos, sonidos y elementos interactivos que complementan el aprendizaje del alumno ayudándole a finalizar el curso con éxito.

REQUISITOS

Los requisitos técnicos mínimos son:

- Navegador Microsoft Internet Explorer 5.5 o superior, con plugin de Flash, cookies y JavaScript habilitados.
  No se garantiza su óptimo funcionamiento en otros navegadores como Firefox, Netscape, Mozilla, etc.

- Resolución de pantalla de 800x600 y 16 bits de color o superior.
- Procesador Pentium II a 300 Mhz o superior.
- 32 Mbytes de RAM o superior.