

## FICHA TÉCNICA DEL CURSO

**Referencia:** ONV2AF13291-N

**Nombre:** Atención básica al cliente

**Duración:** 50 horas

**Modalidad:** Teleformación

### Objetivos:

Una vez finalizado el Módulo el alumno será capaz de proporcionar atención e información operativa estructurada y protocolarizada al cliente. En concreto el alumno será capaz de: Proporcionar atención e información operativa estructurada y protocolarizada al cliente. 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:

#### **UD1. Técnicas de comunicación con clientes.**

- 1.1. Procesos de información y de comunicación.
- 1.2. Barreras en la comunicación con el cliente.
- 1.3. Puntos fuertes y débiles en un proceso de comunicación.
- 1.4. Elementos de un proceso de comunicación efectiva.
- 1.5. La Escucha Activa.
- 1.6. Consecuencias de la comunicación no efectiva.

#### **UD2. Técnicas de atención básica a clientes.**

- 2.1. Tipología de clientes.
- 2.2. Comunicación verbal y no verbal.
- 2.3. Pautas de comportamiento.
- 2.4. Estilos de respuesta en la interacción verbal: asertivo agresivo y no asertivo.
- 2.5. Técnicas de Asertividad.
- 2.6. La atención telefónica.
- 2.7. Tratamiento de cada una de las situaciones de atención básica.
- 2.8. El proceso de atención de las reclamaciones en el establecimiento comercial o en el reparto domiciliario.
- 2.9. Pautas de comportamiento en el proceso de atención a las reclamaciones.
- 2.10. Documentación de las reclamaciones e información que debe contener.

## FICHA TÉCNICA DEL CURSO

**Referencia:** ONV2AF13291-N

**Nombre:** Atención básica al cliente

**Duración:** 50 horas

**Modalidad:** Teleformación

### **UD3. La calidad del servicio de atención al cliente.**

- 3.1. Concepto y origen de la calidad.
- 3.2. La gestión de la calidad en las empresas comerciales.
- 3.3. El control y el aseguramiento de la calidad.
- 3.4. La retroalimentación del sistema.
- 3.5. La satisfacción del cliente.
- 3.6. La motivación personal y la excelencia empresarial.
- 3.7. La reorganización según criterios de calidad.
- 3.8. Las normas ISO 9000.