

## FICHA TÉCNICA DEL CURSO

**Nombre del curso:** Técnicas de atención básica a clientes

**Duración:** 30h

**Modalidad:** Online

### Objetivo

- Aplicar técnicas de atención básica en distintas situaciones de demanda de información y solicitud de clientes.
- Explicar en qué consiste cada una de las principales técnicas de asertividad: disco rayado, banco de niebla, libre información, aserción negativa, interrogación negativa, autorrevelación, compromiso viable, entre otras.

### Contenido

1. Tipología de clientes.
2. Comunicación verbal y no verbal.
3. Pautas de comportamiento.
4. Estilos de respuesta en la interacción verbal: asertivo, agresivo y no asertivo.
5. Técnicas de Asertividad.
6. La atención telefónica.
7. Tratamiento de cada una de las situaciones de atención básica.
8. El proceso de atención de las reclamaciones en el establecimiento comercial o en el reparto domiciliario.
9. Pautas de comportamiento en el proceso de atención a las reclamaciones.
10. Documentación de las reclamaciones e información que debe contener.