

**ONZ210426 UF0037 : Técnicas de información y atención al cliente/consumidor.
COMV0108 - Actividades de venta - contenido online 3.1 (60 horas)**

Objetivos:

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.

Índice:

GESTIÓN Y TRATAMIENTO DE LA INFORMACIÓN DEL CLIENTE/CONSUMIDOR

Introducción

Información del cliente

Quejas y reclamaciones

Cuestionarios de satisfacción

Archivo y registro de la información del cliente

Técnicas de archivo: naturaleza y finalidad del archivo

Elaboración de ficheros

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

Las fuentes de información

El impacto de Internet en la gestión de la información

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

Estructura y funciones de una base de datos

Tipos de bases de datos

Bases de datos documentales

Utilización de bases de datos

Procedimientos de búsqueda y recuperación de archivos y registros

Grabación, modificación y borrado de información

Copias de seguridad

Consulta de información

Formularios

Normativa de protección de datos de bases de datos de clientes

Procedimientos de protección de datos

Consecuencias del incumplimiento de la LOPD

Implicaciones en las relaciones con los clientes

Confeción y presentación de informes

Estructura de un informe

¿Cómo se elabora un informe?

Consideraciones de la presentación

Resumen

TÉCNICAS DE COMUNICACIÓN A CLIENTES/CONSUMIDORES

Introducción

**ONZ210426 UF0037 : Técnicas de información y atención al cliente/consumidor.
COMV0108 - Actividades de venta - contenido online 3.1 (60 horas)**

Modelo de comunicación interpersonal
Elementos: objetivos, sujetos y contenidos
Sistemas de comunicación: evolución y desarrollo
Comunicación presencial y no presencial
Habilidades para una buena comunicación
Comunicación con una o varias personas: diferencias y dificultades
Diferencias entre la comunicación con una persona y la comunicación con más de una persona
Roles en la comunicación con más de una persona
Direcciones de la comunicación
Barreras y dificultades en la comunicación interpersonal presencial
Notas generales que ayudan a superar las barreras: calidad de la conversación
Expresión verbal
Calidad de la información
Formas de presentación
Expresión oral: dicción y entonación
Comunicación no verbal
La kinesia. Comunicación corporal
Aspectos paralingüísticos
La proxémica
Indumentaria
Empatía, asertividad y escucha activa: principios básicos
Empatía
Asertividad
Escucha activa
Comunicación no presencial
Características y tipología
Elementos y fases de una conversación telefónica
Barreras y dificultades: modelos de comunicación telefónica
Expresión verbal a través del teléfono
Comunicación no verbal: la sonrisa telefónica
Reglas de la comunicación telefónica
El mensaje y el lenguaje en la comunicación telefónica: el lenguaje positivo
La comunicación escrita
La carta
El fax
Correo electrónico: elementos clave
Mensajería instantánea: características
Comunicación en las redes: internet / intranet
Resumen