

# Curso: Técnicas de Información y Atención al Cliente / Consumidor

**Familia Profesional:** Comercio y marketing.

**Modalidad:** On-line (Teleformación).

**Duración:** 25 h.

## 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).