



Curso ON-LINE

# TÉCNICAS DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL CLIENTE / CONSUMIDOR

---

## 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

### **UD1. Gestión y tratamiento de la información del cliente/consumidor**

- 1.1 Información del cliente.
- 1.2 Archivo y registro de la información del cliente.
- 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.
- 1.5 Normativa de protección de datos de bases de datos de clientes.
- 1.6 Procedimientos de protección de datos.
- 1.7 Confección y presentación de informes.

### **UD2. Técnicas de comunicación a clientes/consumidores**

- 2.1 Modelo de comunicación interpersonal.
- 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.
- 2.5 Comunicación no verbal.
- 2.6 Empatía y asertividad.
- 2.7 Comunicación no presencial.
- 2.8 Comunicación escrita.

