



Curso ON-LINE

TÉCNICAS DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL CLIENTE

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

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).