

Atención al cliente



Descripción:

Curso que desarrolla las técnicas de gestión y tratamiento de la información que las empresas y trabajadores pueden obtener del cliente. Así mismo, se da especial importancia a las técnicas de comunicación con la intención de poder comprender en su complejidad la atención al cliente.

Horas: 30

Objetivos:

- Adquirir los conocimientos, habilidades y destrezas que permitan, a través de la comunicación, ofrecer una calidad de servicio y atención al cliente.
- Conocer el proceso de comunicación.
- Adquirir destrezas en el lenguaje no verbal y la comunicación oral.
- Conocer la tipología de la comunicación escrita.
- Desarrollar pautas de conducta: la escucha y las preguntas y una actitud positiva hacia los clientes.

Contenido ADGG100

Unidad didáctica 1. Aspectos generales de la comunicación

- 1.1. El proceso comunicativo.
- 1.2. Analizar los obstáculos, barreras y dificultades de la comunicación.
- 1.3. Principios que rigen la comunicación interpersonal.
- 1.4. Niveles y tipos de comunicación.
- 1.5. La escucha activa.
- 1.6. Consecuencias de la comunicación no efectiva.

Unidad didáctica 2. La comunicación oral

- 2.1. Introducción.
- 2.2. ¿Cómo me comunico?: diferencias y dificultades.
- 2.3. Técnicas de expresión en la comunicación oral. Barreras y dificultades.
- 2.4. Expresión verbal.
- 2.5. Comunicación no verbal.
- 2.6. Empatía y asertividad.
- 2.7. Comunicación no presencial.

Unidad didáctica 3. La comunicación escrita

- 3.1. Expresión escrita.
- 3.2. Estructura del texto.
- 3.3. Estilo. Claves para mejorar la comunicación escrita.

Unidad didáctica 4. Atención al público

- 4.1. Atención personal.
- 4.2. Atención telefónica.
- 4.3. La importancia de la imagen personal.

Unidad didáctica 5. El consumidor

- 5.1. Establecer los tipos de clientes/ consumidores y sus características diferenciales.
- 5.2. Comportamiento de compra y postcompra.
- 5.3. Fidelización del cliente.
- 5.4. Aspectos legales.