

## Atención básica al cliente

### DESCRIPCIÓN

**Los objetivos del curso son:**

- Aplicar técnicas de atención básica en distintas situaciones de demanda de información y solicitud de clientes.
- Aplicar técnicas de comunicación básica en distintas situaciones de atención y trato en función de distintos elementos, barreras, dificultades y alteraciones.
- Adoptar actitudes y comportamientos que proporcionen una atención efectiva y de calidad de servicio al cliente en situaciones sencillas de atención básica en el punto de venta.
- Adoptar pautas de comportamiento asertivo adaptándolas a situaciones de reclamaciones y/o solicitudes de clientes en el punto de venta o reparto a domicilio.

### DIRIGIDO A

El curso está dirigido a alumnos interesados en la temática, y permitirá al usuario adquirir los conocimientos y destrezas necesarias para desempeñar funciones relacionadas con la materia.

### REQUISITOS ESPECIALES DE ACCESO Y OBTENCIÓN DEL TÍTULO

**Requisitos de acceso:**

- No se establecen requisitos de acceso previos

**Requisitos para obtener la titulación:**

- Lectura / Estudio del material didáctico completo
- Visionado de los videos formativos
- Completar el 100% de las autoevaluaciones
- Superar el examen final con nota superior al 60%

#### FICHA DEL CURSO



**Modalidad Elearning**  
Duración: 50 h



**Titulación Otorgada**  
Atención básica al cliente



Título emitido por



**Modalidad Elearning**

Duración: 50 h

**Titulación Otorgada**

Atención básica al cliente

**Título emitido por****UD1. Técnicas de comunicación con clientes**

- 1.1 Procesos de información y de comunicación.
- 1.2 Barreras en la comunicación con el cliente.
- 1.3 Puntos fuertes y débiles en un proceso de comunicación.
- 1.4 Elementos de un proceso de comunicación efectiva.
- 1.5 La escucha activa.
- 1.6 Consecuencias de la comunicación no efectiva.

**UD2. Técnicas de atención básica a clientes**

- 2.1 Tipología de clientes.
- 2.2 Comunicación verbal y no verbal.
- 2.3 Pautas de comportamiento.
- 2.4 Estilos de respuesta en la interacción verbal: asertivo, agresivo y no asertivo.
- 2.5 Técnicas de asertividad.
- 2.6 La atención telefónica.
- 2.7 Tratamiento de cada una de las situaciones de atención básica.
- 2.8 El proceso de atención de las reclamaciones en el establecimiento comercial o en el reparto domiciliario.
- 2.9 Pautas de comportamiento en el proceso de atención a las reclamaciones.
- 2.10 Documentación de las reclamaciones e información que debe contener.

**UD3. La calidad del servicio de atención al cliente**

- 3.1 Concepto y origen de la calidad.
- 3.2 La gestión de la calidad en las empresas comerciales.
- 3.3 El control y el aseguramiento de la calidad.
- 3.4 La retroalimentación del sistema.
- 3.5 La satisfacción del cliente.
- 3.6 La motivación personal y la excelencia empresarial.
- 3.7 La reorganización según criterios de calidad.
- 3.8 Las normas ISO 9000.