



## Técnicas de información y atención al cliente/consumidor

### DESCRIPCIÓN

#### Los objetivos de este curso son:

- Utilización de técnicas para organizar información, de manera manual e informática.
- Utilizar técnicas de comunicación en una situación de asesoramiento o atención al cliente.
- Manejo de programas informáticos de control y base de datos o seguimiento de clientes y utilizar medios que garanticen la seguridad, disponibilidad, integridad y privacidad de la información.

### 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: 60 h



#### Titulación Otorgada

Técnicas de información y atención al cliente/consumidor



#### Título emitido por



**PREVENSYSTEM**

**Modalidad Elearning**

Duración: 60 h

**Titulación Otorgada**

Técnicas de información y atención al cliente/consumidor

**Título emitido por****Unidad didáctica 1: Gestión y tratamiento de la información del cliente/consumidor**

- 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

**Unidad didáctica 2: Técnicas de comunicación a clientes/consumidores**

- 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, faxes
  - 2.8.2. Correo electrónico: elementos clave
  - 2.8.3. Mensajería instantánea: características
  - 2.8.4. Comunicación en las redes (Intra/Internet)