

LA FORMACIÓN ES LA CLAVE
DEL ÉXITO

Guía del Curso

UF0037 Técnicas de Información y Atención al Cliente / Consumidor / Usuario

Modalidad de realización del curso: [A distancia y Online](#)

Titulación: [Diploma acreditativo con las horas del curso](#)

OBJETIVOS

Este curso se ajusta a lo expuesto en el itinerario de aprendizaje perteneciente a la Unidad Formativa UF0037 Técnicas de Información y Atención al Cliente/Consumidor/Usuario, incluida en el Módulo Formativo MF0241_2 Información y Atención al Cliente/Consumidor/Usuario, regulada en el Real Decreto 1697/2011, de 18 de Noviembre, que permita al alumnado adquirir las competencias profesionales necesarias para ejecutar las acciones del servicio de atención al cliente, consumidor y usuario y su gestión.

CONTENIDOS

UNIDAD FORMATIVA 1. TÉCNICAS DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL CLIENTE/CONSUMIDOR

UNIDAD DIDÁCTICA 1. GESTIÓN Y TRATAMIENTO DE LA INFORMACIÓN DEL CLIENTE/CONSUMIDOR

1. Información del cliente:
2. - Quejas

3. - Reclamaciones
4. - Cuestionarios de satisfacción
5. Archivo y registro de la información del cliente:
6. - Técnicas de archivo: naturaleza y finalidad del archivo
7. - Elaboración de ficheros
8. Procedimientos de gestión y tratamiento de la información dentro de la empresa
9. Bases de datos para el tratamiento de la información en el departamento de atención al cliente/consumidor/usuario
10. Estructura y funciones de una base de datos
11. - Tipos de bases de datos
12. - Bases de datos documentales
13. - Utilización de bases de datos: búsqueda y recuperación de archivos y registros
14. - Grabación, modificación y borrado de información
15. - Consulta de información
16. Normativa de protección de datos de bases de datos de clientes
17. - Procedimientos de protección de datos
18. Confección y presentación de informes

UNIDAD DIDÁCTICA 2. TÉCNICAS DE COMUNICACIÓN A CLIENTES/CONSUMIDORES

1. Modelo de comunicación interpersonal:
2. - Elementos: objetivos, sujetos y contenidos
3. - Sistemas de comunicación: evolución y desarrollo
4. - Comunicación presencial y no presencial
5. - Comunicación con una o varias personas: diferencias y dificultades
6. Barreras y dificultades en la comunicación interpersonal presencial
7. Expresión verbal:
8. - Calidad de la información
9. - Formas de presentación
10. - Expresión oral: dicción y entonación
11. Comunicación no verbal
12. - Comunicación corporal
13. Empatía y asertividad:

14. - Principios básicos
15. - Escucha activa
16. Comunicación no presencial:
17. - Características y tipología
18. - Barreras y dificultades: Modelos de comunicación telefónica
19. - Expresión verbal a través del teléfono
20. - Comunicación no verbal: La sonrisa telefónica
21. - Reglas de la comunicación telefónica
22. - El mensaje y el lenguaje en la comunicación telefónica: El lenguaje positivo
23. Comunicación escrita:
24. - Cartas, faxes
25. - Correo electrónico: elementos clave
26. - Mensajería instantánea: características
27. - Comunicación en las redes (Intra/Internet)



C/ San Lorenzo 2 - 2
29001 Málaga



Tlf: 952 215 476
Fax: 951 987 941



www.academiaintegral.com.es
E-mail: info@academiaintegral.com.es