

ATENCIÓN BÁSICA AL CLIENTE

Código: MF1329

Duración: 56h

Objetivos:

Una vez finalizado el Módulo el alumno será capaz de proporcionar atención e información operativa estructurada y protocolarizada al cliente. En concreto el alumno será capaz de: Proporcionar atención e información operativa estructurada y protocolarizada al cliente. 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. Aplicar técnicas de atención básica en distintas situaciones de demanda de información y solicitud de clientes. Adoptar pautas de comportamiento asertivo adaptándolas a situaciones de reclamaciones y/o solicitudes de clientes en el punto de venta o reparto a domicilio.

Contenidos:

Tema 1. 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

Tema 2. 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

Tema 3. 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