Técnicas de información y atención al cliente/consumidor

Modalidad: Online

Duración: 56 horas

Objetivos:

- Aplicar técnicas de comunicación en situaciones de atención / asesoramiento al cliente.
- Aplicar técnicas de organización de la información, tanto manuales como informáticas.
- Manejar como usuario aplicaciones informáticas de control y seguimiento de clientes o base de datos y aplicar procedimientos que garanticen la integridad, seguridad, disponibilidad y confidencialidad de la información almacenada.

Contenidos:

GESTIÓN Y TRATAMIENTO DE LA INFORMACIÓN DEL CLIENTE/CONSUMIDOR
Introducción
Información del cliente
Quejas y reclamaciones
Cuestionarios de satisfacción
Archivo y registro de la información del cliente
Técnicas de archivo: naturaleza y finalidad del archivo
Elaboración de ficheros
Procedimientos de gestión y tratamiento de la información dentro de la empresa
Las fuentes de información
El impacto de Internet en la gestión de la información
Bases de datos para el tratamiento de la información en el departamento de atención al cliente/consumidor/usuario
Estructura y funciones de una base de datos
Tipos de bases de datos
Bases de datos documentales
Utilización de bases de datos
Procedimientos de búsqueda y recuperación de archivos y registros
Grabación, modificación y borrado de información
Copias de seguridad
Consulta de información
Formularios

Normativa de protección de datos de bases de datos de clientes
Procedimientos de protección de datos
Consecuencias del incumplimiento de la LOPD
Implicaciones en las relaciones con los clientes
Confección y presentación de informes
Estructura de un informe
¿Cómo se elabora un informe?
Consideraciones de la presentación
Resumen

TÉCNICAS DE COMUNICACIÓN A CLIENTES/CONSUMIDORES
Introducción
Modelo de comunicación interpersonal
Elementos: objetivos, sujetos y contenidos
Sistemas de comunicación: evolución y desarrollo
Comunicación presencial y no presencial
Habilidades para una buena comunicación
Comunicación con una o varias personas: diferencias y dificultades
Diferencias entre la comunicación con una persona y la comunicación con más de una persona
Roles en la comunicación con más de una persona
Direcciones de la comunicación
Barreras y dificultades en la comunicación interpersonal presencial
Notas generales que ayudan a superar las barreras: calidad de la conversación
Expresión verbal
Calidad de la información
Formas de presentación
Expresión oral: dicción y entonación
Comunicación no verbal
La kinesia. Comunicación corporal
Aspectos paralingüísticos
La proxémica
Indumentaria
Empatía, asertividad y escucha activa: principios básicos
Empatía
Asertividad
Escucha activa
Comunicación no presencial
Características y tipología
Elementos y fases de una conversación telefónica
Barreras y dificultades: modelos de comunicación telefónica
Expresión verbal a través del teléfono
Comunicación no verbal: la sonrisa telefónica
Reglas de la comunicación telefónica
El mensaje y el lenguaje en la comunicación telefónica: el lenguaje positivo
La comunicación escrita
La carta

El fax
Correo electrónico: elementos clave
Mensajería instantánea: características
Comunicación en las redes: internet / intranet
Resumen