

UF0037

Técnicas de información y atención al cliente / consumidor



Contenidos adaptados al Certificado de Profesionalidad

Actividades de venta / COMV0108

Perteneciente a MF0241_2

Descripción:

Este manual desarrolla las técnicas de gestión y tratamiento de la información que las empresas y trabajadores pueden obtener del cliente. Asimismo, se da especial importancia a las técnicas de comunicación con la intención de poder comprender en su complejidad la atención al cliente.

Nº de horas:

60 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.

Requisitos y Conocimientos previos:

No son necesarios conocimientos específicos previos para cursar el módulo con aprovechamiento, sin embargo es aconsejable disponer de habilidades sociales y comunicativas verbales y no verbales que predisponga al profesional a ejercer su tarea con éxito.

La ortografía y vocabulario fluido son importantes.

Contenido UF0037

Técnicas de información y atención al cliente / consumidor:

Unidad didáctica 1. Gestión y tratamiento de la información del cliente/ consumidor

- 1.1. Información del cliente
- 1.2. Archivo y registro de la información del cliente
- 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
- 1.5. Normativa de Protección de Datos de Clientes
- 1.6. Confección y presentación de informes

Unidad didáctica 2. Técnicas de comunicación a clientes/ consumidores

- 2.1. Modelo de comunicación interpersonal
- 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
- 2.5. Comunicación no verbal
- 2.6. Empatía y asertividad
- 2.7. Comunicación no presencial
- 2.8. Comunicación escrita