

## TÉCNICA DE COMUNICACIÓN Y ATENCIÓN AL CLIENTE /CONSUMIDOR

HORAS: 60

### 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:

UD1. 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 bases de datos de clientes.

1.6 Procedimientos de protección de datos.

1.7 Confección y presentación de informes.

UD2. 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.