

Nº de horas: 50.

Objetivo del curso:

Este módulo, incluido en el certificado de profesionalidad de nivel 1 “Actividades auxiliares de comercio (COMT0211)”, tiene por objeto dotar al alumno/a de las destrezas necesarias para proporcionar atención e información operativa, estructurada y protocolarizada al cliente.

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 Estrategias y pautas para una 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. Quejas básicas y reclamaciones
- 2.9. El proceso de atención de las reclamaciones en el establecimiento comercial o en el reparto domiciliario
- 2.10. Pautas de comportamiento en el proceso de atención a las reclamaciones
- 2.11. 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
- 3.9. Funcionamiento de la certificación