

Modalidad: curso e-Learning Duración: 60 horas

Categorías: Comercio y marketing

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.

Archivo y registro de la información del cliente.

Procedimientos de gestión y tratamiento de la información dentro de la empresa.

Bases de datos para el tratamiento de la información en el departamento de atención al cliente/consumidor/usuario.

Normativa de protección de datos de bases de datos de clientes.

Confección y presentación de informes.

Resumen.

Técnicas de comunicación a clientes/consumidores/usuarios

Introducción.

Modelo de comunicación interpersonal.

Comunicación con una o varias personas: diferencias y dificultades.

Barreras y dificultades en la comunicación interpersonal presencial.

Expresión verbal.

Comunicación no verbal.

Empatía, asertividad y escucha activa: principios básicos.

Comunicación no presencial.

La comunicación escrita.

Resumen.

Glosario

Bibliografía

