

Categorías: Comercio y marketing

OBJETIVOS

Una vez finalizado el Módulo el alumno será capaz de proporcionar atención e información operativa estructurada y protocolarizada al cliente. En concreto el alumno será capaz de: Proporcionar atención e información operativa estructurada y protocolarizada al cliente. Aplicar técnicas de comunicación básica en distintas situaciones de atención y trato en función de distintos elementos barreras dificultades y alteraciones. Adoptar actitudes y comportamientos que proporcionen una atención efectiva y de calidad de servicio al cliente en situaciones sencillas de atención básica en el punto de venta. Aplicar técnicas de atención básica en distintas situaciones de demanda de información y solicitud de clientes. Adoptar pautas de comportamiento asertivo adaptándolas a situaciones de reclamaciones y/o solicitudes de clientes en el punto de venta o reparto a domicilio.

CONTENIDOS

UD1. 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. 1.5. La Escucha Activa. 1.6. Consecuencias de la comunicación no efectiva. UD2. 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. El proceso de atención de las reclamaciones en el establecimiento comercial o en el reparto domiciliario. 2.9. Pautas de comportamiento en el proceso de atención a las reclamaciones. 2.10. Documentación de las reclamaciones e información que debe contener. UD3. 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.

