

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

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. 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.

