

# UF0037 TÉCNICAS DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL CLIENTE / CONSUMIDOR / USUARIO

**SKU:** EVOL-3279-iNO-B | **Categorías:** [Atención al Cliente](#), [COMERCIO Y MARKETING](#)

## INFORMACIÓN DEL CURSO

**Horas** 60

**Acreditado por Universidad** NO

**Créditos ECTS** 0

**Más información** [CONTENIDO ADAPTADO A CERTIFICADO DE PROFESIONALIDAD](#)

## CURSO DE ESPECIALIZACIÓN

### Objetivos :

En el ámbito del comercio y marketing, es necesario conocer los diferentes campos de la atención al cliente, consumidor o usuario, dentro del área profesional de la compraventa. Así, con el presente curso se pretende aportar los conocimientos necesarios para las técnicas de información y atención al cliente/consumidor/usuario.

### Contenido:

#### UNIDAD FORMATIVA 1. TÉCNICAS DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL CLIENTE/CONSUMIDOR

#### UNIDAD DIDÁCTICA 1. GESTIÓN Y TRATAMIENTO DE LA INFORMACIÓN DEL CLIENTE/CONSUMIDOR

1. Información del cliente:
2. - Quejas.
3. - Reclamaciones.
4. - Cuestionarios de satisfacción.
5. Archivo y registro de la información del cliente:
6. - Técnicas de archivo: naturaleza y finalidad del archivo.
7. - Elaboración de ficheros.
8. Procedimientos de gestión y tratamiento de la información dentro de la empresa.
9. Bases de datos para el tratamiento de la información en el departamento de atención al cliente/consumidor/usuario.
10. Estructura y funciones de una base de datos.
11. - Tipos de bases de datos.
12. - Bases de datos documentales.



13. - Utilización de bases de datos: búsqueda y recuperación de archivos y registros.
14. - Grabación, modificación y borrado de información.
15. - Consulta de información.
16. Normativa de protección de datos de bases de datos de clientes.
17. - Procedimientos de protección de datos.
18. Confección y presentación de informes.

**UNIDAD DIDÁCTICA 2. TÉCNICAS DE COMUNICACIÓN A CLIENTES/CONSUMIDORES**

1. Modelo de comunicación interpersonal:
2. - Elementos: objetivos, sujetos y contenidos.
3. - Sistemas de comunicación: evolución y desarrollo.
4. - Comunicación presencial y no presencial.
5. - Comunicación con una o varias personas: diferencias y dificultades
6. Barreras y dificultades en la comunicación interpersonal presencial.
7. Expresión verbal:
8. - Calidad de la información.
9. - Formas de presentación.
10. - Expresión oral: dicción y entonación.
11. Comunicación no verbal
12. - Comunicación corporal.
13. Empatía y asertividad:
14. - Principios básicos
15. - Escucha activa.
16. Comunicación no presencial:
17. - Características y tipología.
18. - Barreras y dificultades: Modelos de comunicación telefónica.
19. - Expresión verbal a través del teléfono.
20. - Comunicación no verbal: La sonrisa telefónica
21. - Reglas de la comunicación telefónica.
22. - El mensaje y el lenguaje en la comunicación telefónica: El lenguaje positivo
23. Comunicación escrita:
24. - Cartas, faxes.
25. - Correo electrónico: elementos clave.
26. - Mensajería instantánea: características.
27. - Comunicación en las redes (Intra/Internet).

