

MF1329_1

Atención básica al cliente

Descripción:

Proporcionar atención e información operativa, estructurada y protocolarizada al cliente.

Nº de horas:

50 horas

Objetivos:

- 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.

Requisitos y conocimientos:

No son necesarios conocimientos específicos previos para cursar el módulo con aprovechamiento, sin embargo es aconsejable disponer de habilidades sociales y comunicativas verbales y no verbales que predisponga al profesional a ejercer su tarea con éxito. La ortografía y vocabulario fluido son importantes.

Contenido MF1329_1: Atención básica al cliente**Unidad didáctica 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
- 1.5 La escucha activa
- 1.6 Consecuencias de la comunicación no efectiva

Unidad didáctica 2. Técnicas de atención básica al cliente

- 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

Unidad didáctica 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

Más Información:

Unidad Formativa perteneciente al Certificado de profesionalidad de Actividades auxiliares de comercio (COMT0211)

Según contenidos regulados y establecidos en el Real Decreto 1522/2011, de 31 de octubre, B.O.E. número 300 de 14 de diciembre de 2011, por el que se establecen cinco certificados de profesionalidad de la familia de la familia profesional Comercio y Marketing.