

UF0037

Técnicas de información y atención al cliente / consumidor

Descripción:

A través de este curso el alumno será capaz de aplicar las técnicas de comunicación adecuadas según las situaciones de atención / asesoramiento al cliente. Además, aprenderá a manejar aplicaciones informáticas de control y seguimiento de clientes o base de datos.

Nº de horas:

60 horas

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.

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 UF0037: Técnicas de información y atención al cliente / consumidor**Unidad didáctica 1. 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.

Unidad didáctica 2. 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.

Más Información:

Unidad Formativa perteneciente al Certificado de profesionalidad de Actividades de venta. (COMV0108)

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

