TÉCNICAS DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL CLIENTE/CONSUMIDOR

SKU: EVOL-3349-VNO-A | **Categorías:** COMERCIO Y MARKETING, Comercio y Marketing

INFORMACIÓN DEL CURSO

Horas	75
Acreditado por Universidad	SI
Créditos ECTS	3

CURSO DE ESPECIALIZACIÓN

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 difi cultades 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.