



UF0037. Técnicas de información y atención al cliente/consumidor

Objetivos

□ Objetivos generales

- Proporcionar directa, telefónicamente o por medios electrónicos la información requerida por el cliente/consumidor/usuario en cada una de las consultas realizadas en lengua propia o extranjera, de acuerdo con el contexto específico de que se trate.
- Gestionar un sistema de información que optimice el coste y tiempo de tratamiento y acceso a la misma de acuerdo con las especificaciones establecidas.
- Intervenir en el proceso de gestión de la calidad del servicio prestado por la empresa, analizando necesidades y grado de satisfacción de las mismas.

□ Objetivos específicos

- 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.
- Aplicar técnicas de comunicación en situaciones de atención / asesoramiento al cliente.

Contenidos

UF0037. Técnicas de información y atención al cliente/consumidor	Tiempo estimado
<p>Unidad 1: Gestión y tratamiento de la información del cliente/consumidor.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Información de la clientela. Quejas y reclamaciones. <ul style="list-style-type: none"> ◦ Recepción y Documentación de la Queja o Reclamación. ◦ Cuestionarios de Satisfacción. • Archivo y registro de la información de la clientela. Técnicas de archivo. <ul style="list-style-type: none"> ◦ ¿Para qué son útiles los archivos? ◦ Diferentes tipos de archivo. ◦ La clasificación de los archivos. ◦ Los documentos electrónicos. ◦ Elaboración de ficheros. ◦ Sistema de clasificación de archivos. Elementos utilizados en el archivo. • Procedimientos de gestión y tratamiento. <ul style="list-style-type: none"> ◦ Conservación y destrucción de documentos. • Bases de datos para el tratamiento de la información en el departamento de atención al cliente/consumidor/usuario. Estructura y funciones de una base de datos. <ul style="list-style-type: none"> ◦ Tipos de bases de datos. ◦ Bases de datos documentales. ◦ Utilización de bases de datos: Búsqueda y recuperación de archivos y registros. ◦ Realizar búsquedas en bases de datos. ◦ Grabación, modificación y borrado de la información ◦ Consulta de información. • Confección y presentación de informes. Tipología y presentación de informes. <ul style="list-style-type: none"> ◦ Estructura de los informes. • Normativa de protección de datos de base de datos de clientes. <ul style="list-style-type: none"> ◦ Deber de información. ◦ Estándares de internacionales. 	
Cuestionario de Autoevaluación UA 01	30 minutos
Actividad de Evaluación UA 01	1 hora
Tiempo total de la unidad	28 horas

Unidad 2: Técnicas de comunicación a clientes/consumidores.

- Modelo de comunicación interpersonal. Elementos: Objetivos, sujetos y contenidos.
 - Sistemas de Comunicación: Evolución y Desarrollo.
 - Comunicación Presencial y No Presencial.
- Comunicación con una o varias personas: Diferencias y dificultades.
 - Barreras y Dificultades en la Comunicación Interpersonal Presencial.
 - Superar las barreras de Comunicación.
- Expresión verbal. Calidad de la información.
 - Formas de Presentación. Reglas básicas de comunicación para la presentación.
 - Formas de presentación. Corrección de la presentación.
 - Formas de presentación. Tipos de participación oral individual.
 - Formas de presentación. Técnicas de participación oral colectiva.
 - Expresión oral: Dicción.
 - Expresión oral: Entonación.
- Comunicación no verbal.
- Empatía y asertividad. Principios básicos.
 - Asertividad.
 - Escucha Activa.
- Comunicación no presencial. Características y tipologías.
 - Barreras y dificultades: Modelos de comunicación telefónica.
 - Expresión verbal a través del teléfono.
 - Comunicación no Verbal: La Sonrisa Telefónica.
 - Reglas de la comunicación telefónica.
 - El mensaje y el lenguaje en la comunicación telefónica: El lenguaje positivo.
- Comunicación escrita. Cartas y faxes.
 - Correos Electrónicos: Elementos Clave.
 - Mensajería Instantánea: Características.
 - Comunicación en las Redes.

Cuestionario de Autoevaluación UA 02	30 minutos
Actividad de Evaluación UA 02	1 hora
Tiempo total de la unidad	31 horas
Evaluación final	1 hora
2 unidades	60 horas