

ATENCIÓN BÁSICA AL CLIENTE

(Ajustado al Certificado de Profesionalidad Actividades Auxiliares de Comercio)

Modalidad: Distancia

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 cliente.
- Adoptar pautas de comportamiento asertivo adaptándolas a situaciones de reclamaciones y/o solicitudes de clientes en el punto de venta o reparto a domicilio.

Contenidos:

Técnicas de comunicación con clientes

- Procesos de información y de comunicación.
- Barreras en la comunicación con el cliente.
- Puntos fuertes y débiles en un proceso de comunicación.
- Elementos de un proceso de comunicación efectiva.
- La escucha activa.
- Consecuencias de la comunicación no efectiva.

Técnicas de atención básica a clientes

- Tipología de clientes.
- Comunicación verbal y no verbal.
- Pautas de comportamiento.
- Estilos de respuesta en la interacción verbal: asertivo, agresivo y no asertivo.
- Técnicas de asertividad.
- La atención telefónica.
- Tratamiento de cada una de las situaciones de atención básica.
- El proceso de atención de las reclamaciones en el establecimiento comercial o en el reparto domiciliario.
- Pautas de comportamiento en el proceso de atención a las reclamaciones.
- Documentación de las reclamaciones e información que debe contener.

La calidad del servicio de atención al cliente.

- Concepto y origen de la calidad
- La gestión de la calidad en las empresas comerciales
- El control y el aseguramiento de la calidad
- La retroalimentación del sistema
- La satisfacción del cliente
- La motivación personal y la excelencia empresarial
- La reorganización según criterios de calidad
- Las normas ISO 9001.