

MF1329_1. ATENCIÓN BÁSICA AL CLIENTE.



SKU: PA185

Horas: 50

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.

CONTENIDO

- **Unidad 1. 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
 - Estrategias y pautas para una comunicación efectiva
 - La escucha activa
 - concepto, utilidades y ventajas de la escucha efectiva
 - signos y señales de escucha
 - componentes actitudinales de la escucha efectiva
 - habilidades técnicas y personas de la escucha efectiva
 - errores en la escucha efectiva
 - Consecuencias de la comunicación no efectiva.
- **Unidad 2. Técnicas de atención básica a clientes.**
 - Tipología de clientes.
 - Comunicación verbal y no verbal.

- Concepto.
- Componentes.
- Signos de comunicación corporal no verbal.
- la imagen personal.
- Pautas de comportamiento:
 - Disposición previa
 - respeto y amabilidad
 - implicación en la respuesta
 - servicio al cliente
 - vocabulario adecuado
- Estilos de respuesta en la interacción verbal: asertivo, agresivo y no asertivo.
- Técnicas de asertividad:
 - disco rayado,
 - banco de niebla,
 - libre información,
 - aserción negativa,
 - interrogación negativa,
 - autorrevelación,
 - compromiso viable
 - otras técnicas de asertividad
- La atención telefónica.
 - El lenguaje y la actitud en la atención telefónica.
 - Recursos en la atención telefónica: voz, tiempo, pausas, silencios.
- Tratamiento de cada una de las situaciones de atención básica:
 - solicitud de información de localización
 - solicitud de información de localización de producto
 - solicitud de información de precio
 - quejas básicas y reclamaciones
- 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:
 - No ignorar ninguna reclamación
 - Mantener la calma y practicar escucha activa
 - Transmitir respeto y amabilidad
 - Pedir disculpas
 - Ofrecer una solución o tramitación lo más rápida posible
 - Despedida y agradecimiento
- Documentación de las reclamaciones e información que debe contener

• **Unidad 3. 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.
 - calidad y seguimiento de la atención al cliente

- documentación de seguimiento: el registro de quejas, sugerencias y reclamaciones
- La satisfacción del cliente.
 - Técnicas de control y medición.
 - Principales motivos de no satisfacción y sus consecuencias.
- La motivación personal y la excelencia empresarial
- La reorganización según criterios de calidad
- Las normas ISO 9000
 - Funcionamiento de la certificación