Atención Básica al Cliente

UD1. Técnicas de comunicación con clientes.

1.1. Procesos de información y de comunicación.
1.2. Barreras en la comunicación con el cliente.
1.3. Puntos fuertes y débiles en un proceso de comunicación.
1.4. Elementos de un proceso de comunicación efectiva.
1.5. La Escucha Activa.
1.6. Consecuencias de la comunicación no efectiva.

UD2. Técnicas de atención básica a clientes.

2.1. Tipología de clientes.
2.2. Comunicación verbal y no verbal.
2.3. Pautas de comportamiento.
2.4. Estilos de respuesta en la interacción verbal: asertivo agresivo y no asertivo.
2.5. Técnicas de Asertividad.
2.6. La atención telefónica.
2.7. Tratamiento de cada una de las situaciones de atención básica.
2.8. El proceso de atención de las reclamaciones en el establecimiento comercial o en el reparto domiciliario.
2.9. Pautas de comportamiento en el proceso de atención a las reclamaciones.
2.10. Documentación de las reclamaciones e información que debe contener.

UD3. La calidad del servicio de atención al cliente.

3.1. Concepto y origen de la calidad.
3.2. La gestión de la calidad en las empresas comerciales.
3.3. El control y el aseguramiento de la calidad.
3.4. La retroalimentación del sistema.
3.5. La satisfacción del cliente.
3.6. La motivación personal y la excelencia empresarial.
3.7. La reorganización según criterios de calidad.
3.8. Las normas ISO 9000.