

Programa formativo

COMERCIO Y MARKETING



Técnicas de información y atención al cliente/consumidor

Duración: 60 horas



Grupo Glorieta

Grupo Glorieta garantiza toda la formación impartida y la gestión de bonificaciones que realiza como entidad organizadora.

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

1. Gestión y tratamiento de la información del cliente/consumidor

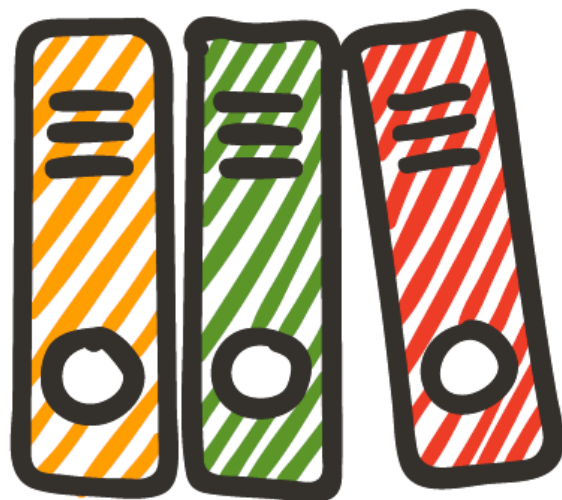
- 1.1. Introducción.
- 1.2. Información del cliente.
- 1.3. Archivo y registro de la información del cliente.
- 1.4. Procedimientos de gestión y tratamiento de la información dentro de la empresa.
- 1.5. Bases de datos para el tratamiento de la información en el departamento de atención al cliente/consumidor/usuario.
- 1.6. Normativa de protección de datos de bases de datos de clientes.
- 1.7. Confección y presentación de informes.
- 1.8. Resumen.

2. Técnicas de comunicación a clientes/consumidores/usuarios

- 2.1. Introducción.
- 2.2. Modelo de comunicación interpersonal.
- 2.3. Comunicación con una o varias personas: diferencias y dificultades.
- 2.4. Barreras y dificultades en la comunicación interpersonal presencial.
- 2.5. Expresión verbal.
- 2.6. Comunicación no verbal.
- 2.7. Empatía, asertividad y escucha activa: principios básicos.
- 2.8. Comunicación no presencial.
- 2.9. La comunicación escrita.
- 2.10. Resumen.

Glosario.

Bibliografía.



ACCESO AL CATÁLOGO GENERAL DE CURSOS

Para más información:



Grupo Glorieta

965 789 115

www.grupoglorieta.com

fcontinua@grupoglorieta.com