

A background image showing a person's hand using a computer mouse. The image is overlaid with a semi-transparent white rounded rectangle containing the title. To the right of the rectangle, there is a vertical column of seven white circles of varying sizes, with the largest circle at the bottom, resembling a decorative graphic or a list indicator.

Atención básica al cliente (MF1329_1)

Objetivos

□ **Objetivo General**

- Proporcionar atención e información operativa, estructurada y protocolarizada al cliente.

□ **Objetivos Específicos**

- 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.
- 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

| 50 horas | MF1329_1: Atención básica al cliente |
|----------|---|
| 17 horas | <ul style="list-style-type: none"> □ Unidad 1: Técnicas de comunicación con clientes <ul style="list-style-type: none"> • Proceso de información y comunicación con clientes • Barreras de 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 |
| 17 horas | <ul style="list-style-type: none"> □ Unidad 2: Técnicas de atención básica al cliente <ul style="list-style-type: none"> • Tipología de clientes • Comunicación verbal y no verbal • Pautas de comportamiento • Estilos de respuesta en la interacción verbal • Técnicas de asertividad • La atención telefónica • Tratamiento de cada una de las situaciones de atención básica |
| 16 horas | <ul style="list-style-type: none"> □ Unidad 3: La atención de reclamaciones y la calidad del servicio de atención al cliente <ul style="list-style-type: none"> • El proceso de atención de las reclamaciones en el establecimiento comercial o en el reparto domiciliario • Las pautas de comportamiento en el proceso de atención a las reclamaciones • Documentación de las reclamaciones e información que debe contener • La calidad en el 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 ISO900 |
| 50 horas | 1 Módulo formativo / 3 unidades didácticas |