



## **MF1329\_1. Atención básica al cliente**

## **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

MF1329_1. Atención básica al cliente	Tiempo estimado
<p><b>Unidad 1:</b> Técnicas de comunicación con clientes.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Procesos de información y comunicación con clientes.</li> <li>• Barreras de comunicación con el cliente.                             <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Barreras personales, físicas y semánticas.</li> <li>○ Otras barreras en la comunicación.</li> </ul> </li> <li>• Puntos fuertes y débiles en un proceso de comunicación.</li> <li>• Elementos de un proceso de comunicación efectiva.                             <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Estrategias y pautas para una comunicación efectiva.</li> </ul> </li> <li>• La escucha activa.                             <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Conceptos, utilidades y ventajas de la escucha activa.</li> <li>○ Signos y señales de escucha.</li> <li>○ Componentes actitudinales de la escucha efectiva.</li> <li>○ Habilidades técnicas y personas de la escucha efectiva.</li> <li>○ Errores en la escucha efectiva.</li> </ul> </li> <li>• Consecuencias de la comunicación no efectiva.</li> </ul>	
Cuestionario de Autoevaluación UA 01	<b>30 minutos</b>
Actividad de Evaluación UA 01	<b>1 hora</b>
Tiempo total de la unidad	<b>16 horas</b>
<p><b>Unidad 2:</b> Técnicas de atención básica a clientes.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Tipología de clientes.</li> <li>• Comunicación verbal y no verbal. Sus componentes.                             <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Signos de comunicación corporal no verbal.</li> <li>○ La imagen personal.</li> </ul> </li> <li>• Pautas de comportamiento.</li> <li>• Estilos de respuesta en la interacción verbal: asertivo, agresivo y no asertivo.</li> <li>• Técnicas de asertividad.</li> <li>• La atención telefónica.                             <ul style="list-style-type: none"> <li>○ El lenguaje y la actitud en la atención telefónica.</li> <li>○ Recursos en la atención telefónica: voz, tiempo, pausas, silencios.</li> </ul> </li> <li>• Tratamiento de cada una de las situaciones de atención básica.</li> </ul>	
Cuestionario de Autoevaluación UA 02	<b>30 minutos</b>

Actividad de Evaluación UA 02	<b>1 hora</b>
Tiempo total de la unidad	<b>13 horas</b>
<p><b>Unidad 3:</b> La atención de reclamaciones y la calidad del servicio de atención al cliente.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• El proceso de atención de las reclamaciones en el establecimiento comercial o en el reparto domiciliario.</li> <li>• Pautas de comportamiento en el proceso de atención a las reclamaciones.</li> <li>• Documentación de las reclamaciones e información que debe contener.</li> <li>• La calidad del servicio de atención al cliente.</li> <li>• Concepto y origen de la calidad. <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Autores y sus aportaciones.</li> <li>○ Evolución del concepto de Calidad.</li> </ul> </li> <li>• La gestión de la calidad en las empresas comerciales.</li> <li>• El control y el aseguramiento de la calidad.</li> <li>• La retroalimentación del sistema. <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Calidad y seguimiento de la atención al cliente.</li> <li>○ Documentación de seguimiento: el registro de quejas, sugerencias y reclamaciones.</li> </ul> </li> <li>• La satisfacción del cliente. <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Principales motivos de no satisfacción y sus consecuencias.</li> </ul> </li> <li>• La motivación personal y la excelencia empresarial.</li> <li>• La reorganización según criterios de calidad.</li> <li>• Las normas Iso 9000. <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Contenido de las normas ISO de 2005, 2008, 2009, 2015.</li> <li>○ Funcionamiento de la certificación.</li> </ul> </li> </ul>	
Cuestionario de Autoevaluación UA 03	<b>30 minutos</b>
Actividad de Evaluación UA 03	<b>1 hora</b>
Tiempo total de la unidad	<b>20 horas</b>
Evaluación final MF1329_1	<b>1 hora</b>
<b>3 unidades</b>	<b>50 horas</b>