



UF0037. Técnicas de información y atención al cliente/consumidor

Objetivos

□ Objetivos generales

- Proporcionar directa, telefónicamente o por medios electrónicos la información requerida por el cliente/consumidor/usuario en cada una de las consultas realizadas en lengua propia o extranjera, de acuerdo con el contexto específico de que se trate.
- Gestionar un sistema de información que optimice el coste y tiempo de tratamiento y acceso a la misma de acuerdo con las especificaciones establecidas.
- Intervenir en el proceso de gestión de la calidad del servicio prestado por la empresa, analizando necesidades y grado de satisfacción de las mismas.

□ Objetivos específicos

- 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.
- Aplicar técnicas de comunicación en situaciones de atención / asesoramiento al cliente.

Contenidos

UF0037. Técnicas de información y atención al cliente/consumidor	Tiempo estimado
<p>Unidad 1: Gestión y tratamiento de la información del cliente/consumidor.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Información de la clientela. Quejas y reclamaciones. <ul style="list-style-type: none"> ○ Recepción y Documentación de la Queja o Reclamación. ○ Cuestionarios de Satisfacción. • Archivo y registro de la información de la clientela. Técnicas de archivo. <ul style="list-style-type: none"> ○ ¿Para qué son útiles los archivos? ○ Diferentes tipos de archivo. ○ La clasificación de los archivos. ○ Los documentos electrónicos. ○ Elaboración de ficheros. ○ Sistema de clasificación de archivos. Elementos utilizados en el archivo. • Procedimientos de gestión y tratamiento. <ul style="list-style-type: none"> ○ Conservación y destrucción de documentos. • Bases de datos para el tratamiento de la información en el departamento de atención al cliente/consumidor/usuario. Estructura y funciones de una base de datos. <ul style="list-style-type: none"> ○ Tipos de bases de datos. ○ Bases de datos documentales. ○ Utilización de bases de datos: Búsqueda y recuperación de archivos y registros. ○ Realizar búsquedas en bases de datos. ○ Grabación, modificación y borrado de la información ○ Consulta de información. • Confección y presentación de informes. Tipología y presentación de informes. <ul style="list-style-type: none"> ○ Estructura de los informes. • Normativa de protección de datos de base de datos de clientes. <ul style="list-style-type: none"> ○ Deber de información. ○ Estándares de internacionales. 	
Cuestionario de Autoevaluación UA 01	30 minutos
Actividad de Evaluación UA 01	1 hora
Tiempo total de la unidad	28 horas

<p>Unidad 2: Técnicas de comunicación a clientes/consumidores.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Modelo de comunicación interpersonal. Elementos: Objetivos, sujetos y contenidos. <ul style="list-style-type: none"> ○ Sistemas de Comunicación: Evolución y Desarrollo. ○ Comunicación Presencial y No Presencial. • Comunicación con una o varias personas: Diferencias y dificultades. <ul style="list-style-type: none"> ○ Barreras y Dificultades en la Comunicación Interpersonal Presencial. ○ Superar las barreras de Comunicación. • Expresión verbal. Calidad de la información. <ul style="list-style-type: none"> ○ Formas de Presentación. Reglas básicas de comunicación para la presentación. ○ Formas de presentación. Corrección de la presentación. ○ Formas de presentación. Tipos de participación oral individual. ○ Formas de presentación. Técnicas de participación oral colectiva. ○ Expresión oral: Dicción. ○ Expresión oral: Entonación. • Comunicación no verbal. • Empatía y asertividad. Principios básicos. <ul style="list-style-type: none"> ○ Asertividad. ○ Escucha Activa. • Comunicación no presencial. Características y tipologías. <ul style="list-style-type: none"> ○ Barreras y dificultades: Modelos de comunicación telefónica. ○ Expresión verbal a través del teléfono. ○ Comunicación no Verbal: La Sonrisa Telefónica. ○ Reglas de la comunicación telefónica. ○ El mensaje y el lenguaje en la comunicación telefónica: El lenguaje positivo. • Comunicación escrita. Cartas y faxes. <ul style="list-style-type: none"> ○ Correos Electrónicos: Elementos Clave. ○ Mensajería Instantánea: Características. ○ Comunicación en las Redes. 	
Cuestionario de Autoevaluación UA 02	30 minutos
Actividad de Evaluación UA 02	1 hora
Tiempo total de la unidad	31 horas
Evaluación final	1 hora
2 unidades	60 horas