

---

**Curso: Técnicas de información y atención al cliente/consumidor. COMV0108 -  
Actividades de venta**

**Horas: 60**

### **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.

### **Dirigido a:**

Cajero/a de comercio.  
Dependiente de comercio.  
Vendedor/a.  
Promotor/a comercial.  
Operador de contac-center  
Teleoperadoras (call-center).  
Televendedor/a.  
Operador/a de venta en comercio electrónico.  
Técnico de información y atención al cliente.

### **Capacita para:**

Para comunicarse correctamente con el cliente y todos los entes implicados en la Atención al Cliente a través del eficaz empleo de todas las herramientas comunicativas a su alcance. Manejar la situación comunicativa con los clientes para favorecer ambas partes: empresa u organización y clientes.

### **Otros datos:**

El curso capacita para sacar el máximo partido a la comunicación con el cliente.  
Podrán conocer todos los aspectos de la comunicación con el cliente: agentes implicados, aspectos verbales, no verbales, uso de las distintas herramientas (nuevas tecnologías, teléfono, etc.).  
Los interesados sin conocimientos previos que deseen adquirir una buena base en materia de

## FICHA TÉCNICA

Atención al Cliente y los profesionales que deseen ampliar sus conocimientos sobre el tema, encontrarán en el curso una magnífica fuente de recursos y aprendizaje.

A lo largo del curso se muestran ejemplos y aplicaciones prácticas, ya resueltas que ayudan a la comprensión de los contenidos tratados.

Cada capítulo contiene al final del mismo un resumen de toda la temática tratada y una serie de actividades de autoevaluación que afirmarán el proceso de aprendizaje.

### **Contenido Formativo:**

#### **1. GESTIÓN Y TRATAMIENTO DE LA INFORMACIÓN DEL CLIENTE/CONSUMIDOR**

##### **2. Información del cliente**

- 2.1. Introducción
- 2.2. Quejas y reclamaciones
- 2.3. Cuestionarios de satisfacción
- 2.4. Resumen

##### **3. Archivo y registro de la información del cliente**

- 3.1. Introducción
- 3.2. Técnicas de archivo: naturaleza y finalidad del archivo
- 3.3. Elaboración de ficheros
- 3.4. Resumen

##### **4. Procedimientos de gestión y tratamiento de la información dentro de la empresa**

- 4.1. Introducción
- 4.2. La información y el profesional de la atención al cliente
- 4.3. Memoria y apuntes en la gestión de información
- 4.4. Las fuentes de información
- 4.5. El impacto de internet en la gestión de información
- 4.6. Resumen

##### **5. Bases de datos para el tratamiento de la información en el departamento de atención al cliente/consumidor/usuario**

- 5.1. Introducción
- 5.2. Estructura y funciones de una base de datos
- 5.3. Tipos de bases de datos
- 5.4. Bases de datos documentales
- 5.5. Utilización de bases de datos
- 5.6. Resumen

##### **6. Normativa de protección de datos de bases de datos de clientes**

- 6.1. Introducción

## FICHA TÉCNICA

- 6.2. La protección de datos. Normativa
- 6.3. Nivel de protección
- 6.4. Consecuencias del incumplimiento de la LOPD
- 6.5. Implicaciones en las relaciones con clientes
- 6.6. Resumen

### **7. Confección y presentación de informes**

- 7.1. Introducción
- 7.2. El informe
- 7.3. Estructura del informe
- 7.4. ¿Cómo proceder? ¿Cómo elaborarlo?
- 7.5. Consideraciones de la presentación
- 7.6. Tipos de informe
- 7.7. Resumen

### **8. TÉCNICAS DE COMUNICACIÓN A CLIENTES/CONSUMIDORES**

#### **9. Modelo de comunicación interpersonal**

- 9.1. Introducción
- 9.2. ¿Qué es la comunicación?
- 9.3. Elementos: objetivos, sujetos y contenidos
- 9.4. Sistemas de comunicación: evolución y desarrollo
- 9.5. Comunicación presencial y no presencial
- 9.6. Habilidades para una buena comunicación
- 9.7. Resumen

#### **10. Comunicación con una o varias personas: diferencias y dificultades**

- 10.1. Introducción
- 10.2. Niveles de la comunicación
- 10.3. Diferencias entre la comunicación con una persona y la comunicación con más de una persona
- 10.4. Roles en la comunicación con más de una persona
- 10.5. Direcciones de la comunicación
- 10.6. Resumen

#### **11. Barreras y dificultades en la comunicación interpersonal presencial**

- 11.1. Introducción
- 11.2. Generalidades de las barreras de comunicación y sus soluciones
- 11.3. Categorías de barreras
- 11.4. Notas generales que ayudan a superar las barreras: calidad de la conversación
- 11.5. Resumen

#### **12. Expresión verbal**

- 12.1. Introducción
- 12.2. El lenguaje

## FICHA TÉCNICA

- 12.3. Calidad de la información
- 12.4. Funciones del lenguaje
- 12.5. Formas de presentación
- 12.6. Expresión oral: dicción y entonación
- 12.7. Resumen

### **13. Comunicación no verbal**

- 13.1. Introducción
- 13.2. La comunicación no verbal
- 13.3. La kinesia. Comunicación corporal
- 13.4. La paralingüística
- 13.5. La proxémica
- 13.6. Indumentaria
- 13.7. Resumen

### **14. Empatía y asertividad**

- 14.1. Introducción
- 14.2. Empatía y asertividad: principios básicos
- 14.3. Empatía
- 14.4. Asertividad
- 14.5. Escucha activa
- 14.6. Resumen

### **15. Comunicación no presencial**

- 15.1. Introducción
- 15.2. Características y tipología
- 15.3. Elementos y fases de una conversación telefónica
- 15.4. Barreras y dificultades: modelos de comunicación telefónica
- 15.5. Expresión verbal a través del teléfono
- 15.6. Comunicación no verbal: la sonrisa telefónica
- 15.7. Reglas de la comunicación telefónica
- 15.8. Actitudes positivas y negativas en el trato telefónico
- 15.9. El mensaje y el lenguaje en la comunicación telefónica: el lenguaje positivo
- 15.10. Resumen

### **16. La comunicación escrita**

- 16.1. Introducción
- 16.2. La carta
- 16.3. El fax
- 16.4. Correo electrónico
- 16.5. Mensajería instantánea
- 16.6. Internet/ Intranet
- 16.7. Resumen