
Curso: Atención básica al cliente. COMT0211 - Actividades auxiliares de comercio

Horas: 50

Objetivos:

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.

Dirigido a:

Reponedores/as de hipermercado.

Reponedor/a.

Repartidores/as de proximidad, a pie.

Embaladores/as-empaquetadores/as-etiquetadores/as, a mano

Preparador/a de pedidos.

Auxiliar de dependiente de comercio

Capacita para:

Para ser un auténtico profesional de la atención al cliente en el mercado actual, preparado ante los continuos cambios que se producen en los diversos sectores hoy en día, ya que se centra en el conocimiento de la importancia vital que para cualquier empresa significa la atención al cliente, como mejor herramienta ante el crecimiento progresivo de la competencia, los nuevos sistemas de venta, la globalización de las economías, los cambios en las formas de consumo de la sociedad y el aumento de la exigencia de los clientes en todo lo referente a la cortesía, la comunicación interpersonal y la búsqueda del valor añadido de las organizaciones. Por otra parte, el manual permite al alumno conocer los sistemas del proceso de calidad como un todo permanente y continuo, de obligado cumplimiento por parte de todos los integrantes de una empresa, siempre que estén mínimamente interesados en su permanencia y desarrollo en un sector determinado.

FICHA TÉCNICA

Otros datos:

Este manual presenta ejercicios de autoevaluación que refuerzan los contenidos vistos a lo largo del manual.

A lo largo de los capítulos se detallan aplicaciones prácticas para facilitar al alumno una mejor asimilación de los contenidos expuestos.

Asimismo, este manual contiene bibliografía de recomendada lectura, con el objeto de desarrollar aspectos concretos citados en el mismo.

Contenido Formativo:

1. Técnicas de comunicación con clientes

- 1.1. Introducción
- 1.2. Procesos de información y comunicación con clientes
- 1.3. Barreras en la comunicación con el cliente
- 1.4. Puntos fuertes y débiles en el proceso de comunicación
- 1.5. Elementos del proceso de comunicación efectiva
- 1.6. La escucha activa
- 1.7. Consecuencias de una comunicación no efectiva
- 1.8. Resumen

2. Técnicas de atención básica a clientes

- 2.1. Introducción
- 2.2. Tipología de clientes
- 2.3. Comunicación verbal y no verbal
- 2.4. Pautas de comportamiento
- 2.5. Estilos de respuesta en la interacción verbal: asertivo, agresivo y no asertivo
- 2.6. Técnicas de asertividad
- 2.7. La atención telefónica
- 2.8. Tratamiento de cada una de las situaciones de atención básica
- 2.9. El proceso de atención de las reclamaciones en el establecimiento comercial o en el reparto domiciliario
- 2.10. Pautas de comportamiento en el proceso de atención a las reclamaciones
- 2.11. Documentación de las reclamaciones e información que deben contener
- 2.12. Resumen

3. La calidad de servicio en la atención al cliente

- 3.1. Introducción
- 3.2. Concepto y origen de la calidad
- 3.3. La gestión de la calidad en las empresas comerciales
- 3.4. El control y el aseguramiento de la calidad
- 3.5. La retroalimentación del sistema

FICHA TÉCNICA

- 3.6. La satisfacción del cliente
- 3.7. La motivación personal y la excelencia empresarial
- 3.8. La reorganización según criterios de calidad
- 3.9. Las Normas ISO 9000
- 3.10. Resumen