

Código: 09025

Unidad Formativa:
MF1329_1 - Atención básica al cliente

Módulo: MF1329_1 - ATENCIÓN BÁSICA AL CLIENTE

Certificado de Profesionalidad:
COMT0211 - ACTIVIDADES AUXILIARES DE COMERCIO

Modalidad: ONLINE

Duración: 50h.

Metodología

El Curso está desarrollado con una metodología a distancia/online. Este sistema de enseñanza está organizado de tal forma que el alumno pueda compatibilizar el estudio con sus ocupaciones laborales o profesionales. También permite el acceso al curso a aquellas personas que viven en zonas rurales y que tienen interés en continuar formándose.
El alumno tiene que seguir un aprendizaje sistemático y un ritmo de estudio, adaptado a su disponibilidad de tiempo.

Se dispondrá de un extenso material sobre los aspectos teóricos del curso que deberá estudiar para la realización de pruebas objetivas tipo test. Para el aprobado, se exigirá un mínimo de 50% del total de las respuestas acertadas. Durante todo el transcurso de la formación, dispondrá de la atención de los tutores, así como la posibilidad de realizar consultas a través de la plataforma de teleformación para cursos online. Entre el material entregado en este curso, se adjunta un documento llamado *Guía didáctica del alumno* donde aparece el horario de tutorías y demás información relevante.

El alumno cuenta con un período máximo de tiempo para la finalización del curso, que dependerá de la modalidad elegida y de las horas de formación. La titulación será remitida por correo una vez corregido su examen, o puesta a su disposición en la plataforma de teleformación una vez finalizado el curso.

Profesorado, medios y titulación

Nuestro centro de formación ha sido fundado en 1996 y en la actualidad, tiene presencia a nivel nacional disponiendo de una plantilla de más de 800 docentes entre personal laboral y freelance. Todos ellos son especialistas en diferentes familias profesionales y les acreditan los numerosos cursos que han impartido para nuestro grupo empresarial. Entre nuestro staff de formadores se encuentran ingenieros, arquitectos, economistas, informáticos, publicistas, diseñadores, médicos, enfermeros, veterinarios, fisioterapeutas, psicólogos, sociólogos, periodistas, filólogos, abogados, cocineros, licenciados en administración de empresas, licenciados en actividades físicas y deportivas, jardineros, peluqueros, educadores sociales, etc.

En todos nuestros cursos, independientemente de la metodología, se ponen a disposición del alumno los medios y materiales docentes necesarios para el desarrollo del mismo.
En los cursos en modalidad e-learning, las consultas y tutorías se pueden realizar a través de teléfono, email y la propia plataforma de teleformación.

En cuanto a la titulación, mostramos a continuación, el modelo de diploma que obtendrás a la finalización del curso:



Fundación Estatal
PARA LA FORMACIÓN EN EL EMPLEO

DIPLOMA
ACREDITATIVO

D./Dña. **XXXXX XXXXX XXXXX** con D.N.I. **11111111H**, ha realizado, con pleno aprovechamiento, el curso titulado **Curso Intensivo de Inglés B2**, con Código **19656** Grupo **30694**, entre los días **29/06/2023** y**30/08/2023**, con una duración total de **56** horas, en la modalidad formativa **ONLINE**

Contenidos impartidos (Ver Dorso)

Firma y sello de la entidad responsable de impartir la formación

securs@
CONSULTORÍA DE FORMACIÓN
Avda. Ramón Nieto nº 133, Bajo
36208 - VIGO
Telf.: 986912815

Fecha de expedición
31 AGO 2023

Firma del alumno

Requistos previos

No hay requisitos previos, ni formativos ni profesionales.

Salidas profesionales

Este curso está específicamente diseñado para incrementar la cualificación profesional en la familia o sector correspondiente.

Objetivos

Este curso capacita al alumnado para desenvolverse con solvencia en la atención básica al cliente dentro de entornos comerciales, tanto en la relación presencial como telefónica, y está dirigido a personas que desean mejorar su competencia comunicativa en puestos de cara al público. A lo largo del recorrido se trabajan los fundamentos de la comunicación, las barreras que la dificultan, la escucha activa, la comunicación verbal y no verbal y los distintos perfiles de cliente, integrando pautas de comportamiento y técnicas de asertividad que permiten responder con profesionalidad. La parte práctica ocupa un lugar central: se abordan la atención telefónica, la resolución de consultas habituales y el tratamiento de quejas y reclamaciones, así como la documentación asociada y la mejora de la calidad del servicio. Al finalizar, el alumnado será capaz de atender a la clientela con respeto y eficacia, gestionar situaciones de tensión, aplicar técnicas de asertividad y contribuir a la calidad y a la satisfacción del cliente mediante el seguimiento y la mejora continua.

Contenidos

Módulo 1: Fundamentos de la comunicación en la atención al cliente
1.1 - El proceso de información y comunicación con la clientela
1.2 - Elementos que intervienen en un intercambio comunicativo
1.3 - Funciones de la comunicación en la relación con el cliente
1.4 - Canales y contextos de la comunicación comercial
1.5 - Del mensaje emitido al mensaje comprendido
Resumen del módulo 1
Módulo 2: Barreras y eficacia en la comunicación con el cliente
2.1 - Obstáculos habituales en la comunicación con clientes
2.2 - Barreras personales, verbales y ambientales
2.3 - Puntos fuertes y débiles de un proceso comunicativo
2.4 - Estrategias para una comunicación eficaz
2.5 - Pautas de mejora del mensaje y de la escucha
2.6 - Consecuencias de una comunicación no efectiva
Resumen del módulo 2
Módulo 3: La escucha activa en la relación con el cliente
3.1 - Concepto y utilidades de la escucha efectiva
3.2 - Ventajas de practicar una escucha activa
3.3 - Signos y señales que demuestran escucha
3.4 - Componentes actitudinales de la escucha efectiva
3.5 - Habilidades técnicas y personales implicadas
3.6 - Errores más frecuentes al escuchar
3.7 - Ejercicio de la escucha en situaciones de atención
Resumen del módulo 3
Módulo 4: Tipología de clientes y comunicación no verbal
4.1 - Criterios para clasificar a los clientes
4.2 - Perfiles de cliente y expectativas de atención
4.3 - La comunicación verbal y no verbal: concepto y componentes
4.4 - Signos de la comunicación corporal
4.5 - La imagen personal como mensaje
4.6 - Coherencia entre lo que se dice y lo que se transmite
Resumen del módulo 4
Módulo 5: Pautas de comportamiento en la atención al cliente
5.1 - La disposición previa ante el cliente
5.2 - Respeto, amabilidad y trato personal
5.3 - Implicación en la respuesta al cliente
5.4 - Orientación al servicio
5.5 - Uso de un vocabulario adecuado
5.6 - Actitudes que generan confianza
Resumen del módulo 5
Módulo 6: Estilos de respuesta y técnicas de asertividad
6.1 - Estilo asertivo, agresivo y no asertivo
6.2 - Reconocimiento del propio estilo de respuesta

6.3 - La técnica del disco rayado
6.4 - El banco de niebla y la libre información
6.5 - Aserción negativa e interrogación negativa
6.6 - Autorrevelación y compromiso viable
6.7 - Otras técnicas de asertividad y su aplicación
Resumen del módulo 6
Módulo 7: La atención telefónica
7.1 - Particularidades del canal telefónico
7.2 - Lenguaje y actitud en la conversación telefónica
7.3 - La voz, el tiempo, las pausas y los silencios
7.4 - Fases de una llamada de atención al cliente
7.5 - Escucha y toma de notas durante la llamada
7.6 - Cierre de la llamada y seguimiento
Resumen del módulo 7
Módulo 8: Situaciones de atención básica y tratamiento de quejas
8.1 - Solicitudes de información sobre localización
8.2 - Consultas sobre localización de productos
8.3 - Peticiones de información de precios
8.4 - Quejas básicas y reclamaciones: diferencias
8.5 - El proceso de atención de reclamaciones en tienda y en reparto
8.6 - Pautas de actuación ante una reclamación
8.7 - Documentación de las reclamaciones
Resumen del módulo 8
Módulo 9: La calidad del servicio de atención al cliente
9.1 - Concepto y origen de la calidad
9.2 - La gestión de la calidad en empresas comerciales
9.3 - Control y aseguramiento de la calidad
9.4 - La retroalimentación del sistema
9.5 - Calidad y seguimiento de la atención al cliente
9.6 - Registro de quejas, sugerencias y reclamaciones
9.7 - Las normas ISO 9000 y la certificación
Resumen del módulo 9
Módulo 10: Satisfacción del cliente y mejora continua
10.1 - Qué entendemos por satisfacción del cliente
10.2 - Técnicas de control y medición de la satisfacción
10.3 - Motivos de insatisfacción y sus consecuencias
10.4 - Motivación personal y excelencia empresarial
10.5 - Reorganización según criterios de calidad
10.6 - Planes de mejora a partir de la retroalimentación
10.7 - Buenas prácticas y compromiso con el servicio
Resumen del módulo 10