



CURSO GRATUITO TÉCNICAS DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL CLIENTE/CONSUMIDOR

Modalidad

Online

Horas

60

Objetivos

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

Información

Curso gratuito de Técnicas de Información y Atención al Cliente/Consumidor de 60 horas en modalidad «teleformación». Si estás pensando en cambiar de carrera o actualizar tus competencias profesionales, solicita información sobre este curso.

Contenido

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

- Información al cliente.
- Archivo y registro de la información del cliente.
- Procedimientos de gestión y tratamiento de la información dentro de la empresa.
- Bases de datos para el tratamiento de la información en el departamento de atención al cliente/consumidor/usuario.
- Normativa de protección de datos de bases de datos de clientes.
- Procedimientos de protección de datos.
- Confección y presentación de informes.

2.TÉCNICAS DE COMUNICACIÓN A CLIENTES/CONSUMIDORES.

- Modelo de comunicación interpersonal.
- Comunicación con una o varias personas: diferencias y dificultades.
- Barreras y dificultades en la comunicación interpersonal presencial.
- Expresión verbal.
- Comunicación no verbal.
- Empatía y asertividad.
- Comunicación no presencial.
- Comunicación escrita.

Requisitos

- Dirigido a personas desempleadas inscritas como demandantes de empleo.
- Personas trabajadoras:
 - Menores de 25 años y mayores de 50 años.
 - Sin estudios o con bajo nivel de cualificación.
 - Con discapacidad.
 - Mujeres víctimas de violencia de género.
 - Trabajadores en situación de ERTE
 - Hogares monoparentales

Centro de impartición: