Técnicas de información y atención al cliente / consumidor (60 horas)



Categoría: Comercio y marketing

Página del curso: https://www.ensenanzadual.com/cursos/tecnicas-de-informacion-y-atencion-al-cliente-consumidor-60-horas-2/

Objetivo

Con el **Curso** de 60 horas de **Técnicas de información y atención al cliente/consumidor** adquirirás los conocimientos necesarios para aplicar técnicas de comunicación en situaciones de atención/asesoramiento al cliente.

Descripción

U. A. 1. GESTIÓN Y TRATAMIENTO DE LA INFORMACIÓN DEL CLIENTE/CONSUMIDOR
- Información del 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. **U. A. 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.

Información adicional

- Online: Si
- Horas: 60
- Tipo: Profesiones
- Unidades: 2