

Paraninfo

Atención al cliente



Editorial: Paraninfo

Autor: MARÍA PALOMO MARTÍNEZ

Clasificación: FP BÁSICA > Administración y Gestión

Tamaño: 21 x 27 cm.

Páginas: 160

ISBN 13: 9788428335768

ISBN 10: 8428335761

Precio sin IVA: 19,23 Eur

Precio con IVA: 20,00 Eur

Fecha publicación: 20/08/2014

Sinopsis

Este libro desarrolla los contenidos del módulo profesional de Atención al Cliente del Título Profesional Básico en Servicios Administrativos y del Título Profesional Básico en Servicios Comerciales, pertenecientes a las familias profesionales de Administración y Gestión y Comercio y Marketing, según el Real Decreto 127/2014, de 28 de febrero.

Atención al cliente comienza introduciéndonos en el mundo de la comunicación. Nos adentra en sus elementos, el proceso comunicativo, las barreras que pueden surgir y los tipos de comunicación que es necesario conocer para fomentar la motivación tan necesaria en la atención al cliente.

A continuación, se centra en la actuación del vendedor profesional. Se analizan los distintos tipos de clientes para poder utilizar el tratamiento y normas de cortesía adecuados, descubrir gustos y necesidades y conseguir así su fidelización. Sin olvidar el uso de las nuevas tecnologías en la atención al cliente.

Para terminar, el libro trata las quejas, reclamaciones y sugerencias que pueden plantear los clientes, el protocolo a seguir, la documentación, y las herramientas y programas informáticos de gestión que se utilizan. Cada Unidad consta de actividades propuestas, resueltas y finales para poner en práctica, repasar, afianzar y completar los contenidos explicados en ella.

Desde un enfoque práctico y con un lenguaje sencillo y directo, la autora logra que la comprensión y el aprendizaje de la materia sean lo más efectivos posible, haciendo de esta obra una herramienta utilísima e imprescindible para alumnos, profesores y cualquier profesional interesado en profundizar en los conceptos que se desarrollan.

La autora es licenciada en Ciencias Políticas y Sociología y Experta Universitaria en Relaciones Institucionales y Protocolo. Actualmente desarrolla su actividad profesional como docente y consultora de formación. Cuenta

con una amplia experiencia en el ámbito de la docencia y ya ha publicado obras relacionadas con la formación en el campo de la Comunicación, la Atención al Cliente y el Protocolo.

Indice

1. Atención al cliente; **2.** Venta de productos y servicios; **3.** Información al cliente; **4.** Tratamiento de reclamaciones.

Ediciones Paraninfo S.A. Calle José Abascal 41, Oficina 701. 28003 Madrid (España)

Tel. (+34) 914 463 350 Fax (+34) 91 445 62 18

info@paraninfo.es www.paraninfo.es