

Paraninfo

UF0037 - Técnicas de información y atención al cliente consumidor



Editorial: Paraninfo

Autor: SOLEDAD CARRASCO FERNÁNDEZ

Clasificación: Certificados de Profesionalidad > Comercio y Marketing

Tamaño: 17 x 24 cm.

Páginas: 116

ISBN 13: 9788428363518

ISBN 10: 842836351X

Precio sin IVA: 16,35 Eur

Precio con IVA: 17,00 Eur

Fecha publicación: 24/04/2023

Sinopsis

La competitividad en las empresas depende, además de la capacidad de ofrecer productos o servicios a mejor precio que los competidores, de conocer qué es lo que los clientes requieren. Obtener información acerca de los clientes es una tarea fundamental para cualquier organización o profesional del comercio.

La mejora de la competitividad o de los servicios ofertados también está directamente relacionada con la posibilidad de que los clientes comuniquen los errores o las debilidades de la gestión empresarial. Es preciso conocer la escala de valores de los clientes en cuanto a calidad, servicio o atención postventa, para así lanzar nuevas propuestas o mejorar aquello que el cliente ya disfruta.

De este modo, los profesionales del comercio que mantienen una estrategia de relación continua con sus clientes, solicitan, analizan y se posicionan en referencia a la información que éstos proporcionan, se sitúan en el mercado con una ventaja competitiva respecto de los que no siguen este tipo de prácticas.

Este libro estudia con detalle los sistemas de obtención de la información y el procesamiento de los datos recogidos para su posterior análisis. Para ello, ofrece una revisión pormenorizada de las diferentes vías de comunicación con los clientes: presencial, telefónica, escrita y telemática, a través de diversos casos prácticos y ejemplos con especial énfasis en el correcto empleo de las tecnologías de la información y de la comunicación, como es el caso de los correos electrónicos o de la mensajería instantánea. Se incluyen también ejercicios de autoevaluación, cuyas soluciones están disponibles en la ficha del libro de nuestra web www.paraninfo.es.

Además, la obra responde fielmente al contenido curricular que los RD 1377/2008 de 1 de agosto y 1522/2011

de 31 de octubre definen para la unidad formativa UF0037 “Técnicas de información y atención al cliente/consumidor/usuario”, que forma parte del módulo formativo MF0241_2 “Información y atención al cliente/consumidor/usuario”, es transversal y, por lo tanto, pertenece a los siguientes certificados de profesionalidad de la familia de Comercio y marketing: COMT0110 Atención al cliente, consumidor o usuario y COMV0108 Actividades de venta.

Indice

1. Gestión y tratamiento de la información del cliente/consumidor/usuario

Introducción

1.1. Información del cliente

1.1.1. Quejas

1.1.2. Reclamaciones

1.1.3. Cuestionarios de satisfacción

1.2. Archivo y registro de la información del cliente

1.2.1. Técnicas de archivo: naturaleza y finalidad del archivo

1.2.2. Elaboración de ficheros

1.3. Procedimientos de gestión y tratamiento de la información dentro de la empresa

1.4. Bases de datos para el tratamiento de la información en el departamento de atención al cliente/consumidor/usuario

1.4.1. Estructura y funciones de una base de datos

1.4.2. Tipos de bases de datos

1.4.3. Bases de datos documentales

1.4.4. Utilización de bases de datos: búsqueda y recuperación de archivos y registros

1.4.5. Grabación, modificación y borrado de información

1.4.6. Consulta de información

1.5. Normativa de protección de datos de bases de datos de clientes

1.5.1. Procedimientos de protección de datos

1.6. Confección y presentación de informes

Ejercicios

2. Técnicas de comunicación a clientes/consumidores/usuarios

Introducción

2.1. Modelo de comunicación interpersonal

2.1.1. Elementos: objetivos, sujetos y contenidos

2.1.2. Sistemas de comunicación: evolución y desarrollo

2.1.3. Comunicación presencial y no presencial

2.2. Comunicación con una o varias personas: diferencias y dificultades

2.3. Barreras y dificultades en la comunicación interpersonal presencial

2.4. Expresión verbal

2.4.1. Calidad de la información

2.4.2. Formas de presentación

2.4.3. Expresión oral: dicción y entonación

2.5. Comunicación no verbal

2.5.1. Comunicación corporal

2.6. Empatía y asertividad

2.6.1. Principios básicos

2.6.2. Escucha activa

2.7. Comunicación no presencial

2.7.1. Características y tipología

2.7.2. Barreras y dificultades: modelos de comunicación telefónica

2.7.3. Expresión verbal a través del teléfono

2.7.4. Comunicación no verbal: la sonrisa telefónica

2.7.5. Reglas de la comunicación telefónica

2.7.6. El mensaje y el lenguaje en la comunicación telefónica: el lenguaje positivo

2.8. Comunicación escrita

2.8.1. Cartas

2.8.2. Faxes

2.8.3. Correo electrónico: elementos clave

2.8.4. Mensajería instantánea: características

2.8.5. Comunicación en las redes (intranet/internet)

Ejercicios

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