



# Técnicas de Información y Atención al Cliente / Consumidor

## Modalidad:

e-learning con una duración 56 horas

## Objetivos:

Aplicar técnicas de comunicación en situaciones de atención / asesoramiento al cliente.  
Aplicar técnicas de organización de la información tanto manuales como informáticas.  
Manejar como usuario aplicaciones informáticas de control y seguimiento de clientes o base de datos y aplicar procedimientos que garanticen la integridad seguridad disponibilidad y confidencialidad de la información almacenada.

## Contenidos:

### Tema 1. Gestión y Tratamiento de la Información del Cliente/Consumidor.

- 1.1. Información del cliente
- 1.2. Archivo y registro de la información del cliente
- 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
- 1.5. Normativa de protección de datos de bases de datos de clientes
- 1.6. Confección y presentación de informes

### Tema 2. Técnicas de Comunicación a Clientes/Consumidores.

- 2.1. Modelo de comunicación interpersonal
- 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
- 2.5. Comunicación no verbal



- 2.6. Empatía y asertividad
- 2.7. Comunicación no presencial
- 2.8. Comunicación escrita