

Técnicas de información y atención al cliente/consumidor

DESCRIPCIÓN

Los objetivos de este curso son:

- Utilizar técnicas de comunicación en una situación de asesoramiento o atención al cliente.
- Manejo de programas informáticos de control y base de datos o seguimiento de clientes y utilizar medios que garanticen la seguridad, disponibilidad, integridad y privacidad de la información.
- 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.

DIRIGIDO A

El curso está dirigido a alumnos interesados en la temática, y permitirá al usuario adquirir los conocimientos y destrezas necesarias para desempeñar funciones relacionadas con la materia.

REQUISITOS ESPECIALES DE ACCESO Y OBTENCIÓN DEL TÍTULO

Requisitos de acceso:

- No se establecen requisitos de acceso previos

Requisitos para obtener la titulación:

- Lectura / Estudio del material didáctico completo
- Visionado de los videos formativos
- Completar el 100% de las autoevaluaciones
- Superar el examen final con nota superior al 60%

FICHA DEL CURSO



Modalidad Elearning

Duración: 60 h / Duración Recomendada: 7 semanas



Titulación Otorgada

Técnicas de información y atención al cliente/consumidor



Título emitido por

Intedya
International Dynamic Advisors



Material Entregado

El curso está compuesto por material interactivo, con:

- Videos explicativos de cada unidad didáctica
- Pruebas de evaluación
- Tutorización on line
- Examen Final



FICHA DEL CURSO



Modalidad Elearning

Duración: 60 h / Duración
Recomendada: 7 semanas



Titulación Otorgada

Técnicas de información y atención al
cliente/consumidor



Material Entregado

El curso está compuesto por material
interactivo, con:

- Videos explicativos de cada
unidad didáctica
- Pruebas de evaluación
- Tutorización on line
- Examen Final



Título emitido por

Intedya[®]
International Dynamic Advisors

TEMARIO

Tema 1. Modelo de Comunicación interpersonal.

- Elementos: objetivos, sujetos y contenidos
- Sistemas de comunicación: evolución y desarrollo
- Comunicación presencial y no presencial

Tema 2. Comunicación con una o varias personas: diferencias y dificultades.

Tema 3. Barreras y dificultades en la comunicación interpersonal presencial.

Tema 4. Expresión verbal.

- Calidad de la información
- Formas de presentación
- Expresión oral: dicción y entonación

Tema 5. Comunicación no verbal.

- Comunicación corporal

Tema 6. Empatía y asertividad.

- Principios básicos
- Escucha activa

Tema 7. Comunicación no presencial.

- Características y tipologías
- Barreras y dificultades: modelos de comunicación telefónica
- Expresión verbal a través del teléfono
- Comunicación no verbal: la sonrisa telefónica
- Reglas de la comunicación telefónica
- El mensaje en la comunicación telefónica

Tema 8. Comunicación escrita.

- Cartas, faxes
- Correo electrónico: elementos clave
- Mensajería instantánea: características
- Comunicación en las redes (Intra/Internet)