



ATENCIÓN AL CLIENTE. TÉCNICAS DE COMUNICACIÓN

Duración: 70 horas

OBJETIVOS

- Conocer el proceso y los tipos de comunicación humana, distinguir sus barreras y valorar la importancia de la comunicación en el ámbito laboral.
- Controlar el lenguaje corporal en un primer contacto y transformar nuestros gestos en una herramienta a nuestro favor.
- Aprender a tratar a cada cliente con sus peculiaridades.
- Corregir malos hábitos en la comunicación con clientes enfadados.
- Conseguir controlar las situaciones tensas mediante fórmulas de comunicación.



ÍNDICE

TEMA 1 LA COMUNICACIÓN HUMANA

- Definición y orígenes.
- El proceso de la comunicación.
- Funciones de la comunicación.
- El mensaje y las fuentes de la comunicación.
- Factores que intervienen en la comunicación.
- Barreras de la comunicación.
- Tipos de comunicación.
- Áreas de la comunicación.
- Propiedades de la comunicación.
- Test de evaluación.

TEMA 2 LA IMPORTANCIA DE LA IMAGEN

- Protocolo de bienvenida.
- Marketing e imagen.
- Tipos de saludo.
- Elementos del saludo.
- Fórmulas de bienvenida.
- Pautas del saludo.
- Pautas de la despedida.
- Test de evaluación.

TEMA 3 HABILIDADES SOCIALES

- Definición.
- Tipos de habilidades.
- Diferencia entre habilidad personal y habilidad técnica.
- Elementos cognitivos.
- Interacción comunicativa.
- Test de evaluación.



TEMA 4 COMUNICACIÓN HABLADA

- Nociones básicas.
- El entendimiento, la clave de la comunicación.
- El mensaje.
- Tipos de mensaje.
- El contexto.
- La entonación.
- La velocidad.
- Test de evaluación.

TEMA 5 COMUNICACIÓN NO HABLADA

- Definición.
- Clasificación.
- El lenguaje corporal en la atención al cliente.
- Fórmulas de control del lenguaje corporal.
- Test de evaluación.

TEMA 6 COMUNICACIÓN EN LA EMPRESA

- Comunicación formal.
- Comunicación informal.
- Claves para la buena comunicación.
- Test de evaluación.

TEMA 7 LOS CLIENTES

- Definición e importancia.
- Servicio y atención.
- Interacción con el cliente.
- Estrategias del servicio al cliente.
- Tipos de clientes.
- Test de evaluación.



TEMA 8 INCIDENCIAS Y COMUNICACIÓN

- Comunicación para situaciones tensas.
- Pautas para incidencias.
- Test de evaluación.