



Atención al cliente. Técnicas de comunicación

Atención al cliente. Técnicas de comunicación

Duración: 80 horas

Precio: 420 euros.

Modalidad: A distancia

Dirigido a:

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

Metodología:

El Curso será desarrollado con una metodología a Distancia/on line. El sistema de enseñanza a distancia está organizado de tal forma que el alumno pueda compatibilizar el estudio con sus ocupaciones laborales o profesionales, también se realiza en esta modalidad para permitir el acceso al curso a aquellos alumnos que viven en zonas rurales lejos de los lugares habituales donde suelen realizarse los cursos y que tienen interés en continuar formándose. En este sistema de enseñanza el alumno tiene que seguir un aprendizaje sistemático y un ritmo de estudio, adaptado a sus circunstancias personales de tiempo

El alumno dispondrá de un extenso material sobre los aspectos teóricos del Curso que deberá estudiar para la realización de pruebas objetivas tipo test. Para el aprobado se exigirá un mínimo de 75% del total de las respuestas acertadas.

El Alumno tendrá siempre que quiera a su disposición la atención de los profesionales tutores del curso. Así como consultas telefónicas y a través de la plataforma de teleformación si el curso es on line. Entre el material entregado en este curso se adjunta un documento llamado Guía del Alumno dónde aparece un horario de tutorías telefónicas y una dirección de e-mail dónde podrá enviar sus consultas, dudas y ejercicios El alumno cuenta con un período máximo de tiempo para la finalización del curso, que dependerá del tipo de curso elegido y de las horas del mismo.

Profesorado:

Nuestro Centro fundado en 1996 dispone de 1000 m2 dedicados a formación y de 7 campus virtuales.

Tenemos una extensa plantilla de profesores especializados en las diferentes áreas formativas con amplia experiencia docentes: Médicos, Diplomados/as en enfermería, Licenciados/as en psicología, Licenciados/as en odontología, Licenciados/as en Veterinaria, Especialistas en Administración de empresas, Economistas, Ingenieros en informática, Educadores/as sociales etc...

El alumno podrá contactar con los profesores y formular todo tipo de dudas y consultas de las siguientes formas:

- Por el aula virtual, si su curso es on line
- Por e-mail
- Por teléfono

Medios y materiales docentes

-Temario desarrollado.

-Pruebas objetivas de autoevaluación y evaluación.

-Consultas y Tutorías personalizadas a través de teléfono, correo, fax, Internet y de la Plataforma propia de Teleformación de la que dispone el Centro.



Titulación:

Una vez finalizado el curso, el alumno recibirá por correo o mensajería la titulación que acredita el haber superado con éxito todas las pruebas de conocimientos propuestas en el mismo.

Programa del curso:

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.

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.

3 - HABILIDADES SOCIALES. Definición. Tipos de habilidades. Diferencia entre habilidad personal y habilidad técnica. Elementos cognitivos. Interacción comunicativa.

4 - COMUNICACIÓN HABLADA. Nociones básicas. El entendimiento, la clave de la comunicación. El mensaje. Tipos de mensaje. El contexto. La entonación. La velocidad.

5 – COMUNICACIÓN NO HABLADA. Definición. Clasificación. El lenguaje corporal en la atención al cliente. Fórmulas de control del lenguaje corporal.

6 - COMUNICACIÓN EN LA EMPRESA. Comunicación formal. Comunicación informal. Claves para la buena comunicación.

7 - LOS CLIENTES. Definición e importancia. Servicio y atención. Interacción con el cliente. Estrategias del servicio al cliente. Tipos de clientes.

8 – INCIDENCIAS Y COMUNICACIÓN. Comunicación para situaciones tensas. Pautas para incidencias