

COMT084PO GESTIÓN Y TRATAMIENTO DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN AL CLIENTE-CONSUMIDOR



180,00 € - 250,00 €

El curso COMT084PO Gestión y Tratamiento de la Información y Comunicación al Cliente-Consumidor es una especialidad formativa relacionada con la Familia Profesional del Comercio y Marketing. Este curso COMT084PO Gestión y Tratamiento de la Información y Comunicación al Cliente-Consumidor el alumno podrá mejorar la gestión de la información y atención al cliente, a través de un mejor uso de herramientas y habilidades de comunicación.

Categorías: [Certificados de Profesionalidad](#), [Certificados de Profesionalidad Online](#), [Comercio y Marketing](#) |

INFORMACIÓN

Duración [60 h](#)
Modalidad [Online](#)

Docencia	TUTOR PERSONAL
Prácticas	GESTIÓN DE PRÁCTICAS EN EMPRESAS
Método de pago	FINANCIACIÓN SIN INTERESES
Centro de empleo	AGENCIA DE COLOCACIÓN
Formación acreditada	CENTRO ACREDITADO POR EL SEPE

DESCRIPCIÓN DEL PRODUCTO

UNIDAD DIDÁCTICA 1. GESTIÓN Y TRATAMIENTO DE LA INFORMACIÓN DEL CLIENTE/ CONSUMIDOR. INFORMACIÓN DEL CLIENTE

1. Introducción.
2. Calidad de un servicio.
3. Fallo en la calidad de un servicio.
4. Quejas.
5. - Qué es una queja.
6. - Factores que influyen en una queja.
7. - Manejo de quejas.
8. - ¿Cómo quejarse?
9. - Responsabilidad del personal de atención al cliente.
10. Reclamaciones.
11. - Diferencia entre reclamación y queja.
12. - Hojas de reclamación.
13. - El sistema arbitral de consumo.
14. Cuestionarios de satisfacción.
15. - Cómo debe ser un cuestionario de satisfacción.
16. - ¿Qué evalúa un cuestionario de satisfacción?
17. - Principios de Diseño Cuestionario de satisfacción.
18. - Tipos de Clientes según su grado de satisfacción.

UNIDAD DIDÁCTICA 2. ARCHIVO Y REGISTRO DE LA INFORMACIÓN DEL CLIENTE

1. Técnicas de archivo: naturaleza y finalidad del archivo.

2. - Definición.
3. - Técnicas de archivo.
4. Elaboración de ficheros.
5. - Principales componentes de un sistema de información.
6. - Ficheros: parte del sistema de datos.
7. - Ficheros de productos y servicios.

UNIDAD DIDÁCTICA 3. PROCEDIMIENTOS DE GESTIÓN Y TRATAMIENTO DE LA INFORMACIÓN DENTRO DE LA EMPRESA

1. Sistemas de información en la empresa.
2. - Sistemas de información e internet.
3. - Distinción según alcance de las redes.
4. Comercio entre empresas ó B2B (bussiness to bussiness).
5. - Características.
6. La tecnología EDI de Intercambio de Datos Electrónicos.
7. - Características.
8. - Éxito de la tecnología EDI.
9. - Qué supone el comercio electrónico para las empresas.
10. - Usos de una intranet en la empresa.
11. Soluciones CRM.

UNIDAD DIDÁCTICA 4. BASES DE DATOS PARA EL TRATAMIENTO DE LA INFORMACIÓN EN EL DEPARTAMENTO DE ATENCIÓN AL CLIENTE/CONSUMIDOR/USUARIO

1. Organización de registros y archivos en una empresa.
2. - Sistema Administrador de Base de Datos.
3. Estructura y funciones de una base de datos.
4. - Operaciones y modelo relacional.
5. - Principales operaciones.
6. Tipos de bases de datos.
7. Base de datos documentales.
8. - Tesauros documentales.
9. - Realización de un tesauro.
10. Utilización de bases de datos: búsqueda y recuperación de datos y registros.
11. - Lenguaje de interrogación.
12. - Pasos para realizar una búsqueda.
13. Grabación, modificación y borrado de información.

14. - Dispositivos.
15. Consulta de información.
16. - Tipos de consultas.

UNIDAD DIDÁCTICA 5. NORMATIVA DE PROTECCIÓN DE DATOS CLIENTES

1. La Ley de Servicios de la Sociedad de la Información
2. - Inscripción de ficheros.
3. - Calidad de los datos.
4. - Deber de información.
5. - Consentimiento del afectado.
6. - Datos especialmente protegidos.
7. - Seguridad de los datos.
8. - Deber de secreto.
9. - Comunicación de datos.
10. - Acceso a los datos por cuenta de terceros.
11. - Ejercicio de los derechos Arco.
12. - Transferencia Internacional de Datos.

UNIDAD DIDÁCTICA 6. CONFECCIÓN Y PRESENTACIÓN DE INFORMES

1. Organización de un informe.
2. Realización de citas y bibliografía.
3. Cómo redactar: errores comunes de expresión.

UNIDAD DIDÁCTICA 7. MODELO DE COMUNICACIÓN INTERPERSONAL

1. Elementos: objetivos, sujetos y contenidos.
2. - Introducción.
3. - Objetivos. Cubrir las necesidades del consumidor.
4. - Personal de atención al cliente.
5. - Contenidos.
6. Sistemas de Comunicación.
7. - Evolución y desarrollo en la venta.
8. - Comunicación presencial y no presencial.

UNIDAD DIDÁCTICA 8. TÉCNICAS DE COMUNICACIÓN A CLIENTES/ CONSUMIDORES.

COMUNICACIÓN CON UNA O VARIAS PERSONAS

1. Diferencias y dificultades.
2. - Momentos iniciales de la venta.
3. - Comunicación a una persona.
4. - Comunicación a un grupo.

UNIDAD DIDÁCTICA 9. BARRERAS Y DIFICULTADES EN LA COMUNICACIÓN INTERPERSONAL PRESENCIAL

1. Barreras y dificultades.
2. Clasificación de los clientes según su sistema de percepción.
3. - Recepción de información del entorno: los sentidos.
4. - Clasificación (según su sistema de representación comunicacional).
5. Conflicto.
6. Tipos de poder.
7. Cómo evitar y actuar ante un conflicto Item.
8. Personalidad y negociación.
9. Tipos de clientes desde el punto de vista de la negociación.
10. Caso práctico.

UNIDAD DIDÁCTICA 10. EXPRESIÓN VERBAL

1. Características generales.
2. Estilos de comunicación.
3. Calidad de la información.
4. - Términos.
5. - Necesidades del consumidor.
6. - La retroacción.
7. Formas de presentación.
8. Expresión oral: dicción y entonación.
9. Caso práctico.

UNIDAD DIDÁCTICA 11. COMUNICACIÓN NO VERBAL

1. Proxémica.
2. - Distribución del espacio / sillas en entrevista de trabajo.
3. - La forma de las mesas.
4. - Negociación entre dos personas: significado de las posturas.

5. Comunicación corporal.
6. - Introducción.
7. - Transmisión de emociones básicas.
8. Ejemplos prácticos de comunicación no verbal.
9. - Introducción.
10. - La sonrisa.
11. - Las manos.
12. - Apretones de manos.
13. - Posiciones corporales.

UNIDAD DIDÁCTICA 12. EMPATÍA Y ASERTIVIDAD

1. Empatía.
2. - Definición.
3. - Desarrollo de la empatía.
4. - Qué siente el cliente.
5. Asertividad.
6. - Definición.
7. - Derechos asertivos.
8. Escucha activa.
9. - Qué implica.

UNIDAD DIDÁCTICA 13. COMUNICACIÓN NO PRESENCIAL

1. Definición.
2. Características y tipología.
3. - Características.
4. - Clasificación según simultaneidad en la respuesta.
5. - Teléfono y telemarketing.
6. Barreras y dificultades: modelos de comunicación telefónica.
7. - Características.
8. - Protocolos de comunicación telefónica.
9. - Esquema habitual para la venta.
10. - El empleo de centralitas.
11. Expresión verbal a través del teléfono.
12. - Desarrollo.
13. - La sonrisa telefónica.
14. - Reglas de la comunicación telefónica.

15. - El mensaje y el lenguaje en la comunicación telefónica: el lenguaje positivo.
16. - Expresiones que no deben utilizarse al teléfono.

UNIDAD DIDÁCTICA 14. COMUNICACIÓN ESCRITA

1. Cartas, faxes.
2. - Cartas.
3. - Faxes.
4. Correo electrónico.
5. - Elementos clave.
6. - Boletines electrónicos.
7. - Cómo gestionar óptimamente el correo electrónico.
8. Mensajería instantánea.
9. - Características.
10. Comunicación en las redes (intra/ internet).
11. - Intranet.
12. - Internet.
13. - Protocolos.
14. - Dominio.
15. - La www.
16. - Algunos servicios de internet.