



# Técnicas de Información y Atención al Cliente

## Guía Didáctica

### Índice

Primeros pasos para acceder a tu curso .....	2
Ficha Técnica .....	3
Financiación de la Formación Programada ...	3
Requerimientos .....	4
Destinatarios .....	5
Objetivos .....	6
Estructura del curso .....	10
Canales oficiales de comunicación .....	12
Otros canales de comunicación .....	13
Contenidos .....	14



## Primeros pasos para acceder a tu curso

¡Hola!

Soy Pedro Collado, vuestro tutor. A continuación expondremos en pocas líneas los conceptos necesarios para acceder a vuestro curso en la modalidad de teleformación por primera vez:

- Inicialmente es necesario que entréis en vuestro navegador (Google Chrome, Mozilla Firefox, Safari, Internet Explorer, etc).
- A continuación, deberéis poner en vuestra barra de navegación: **eliforma.com** y pulsar la tecla de "intro" o "retorno de carro".
- Aparecerá la plataforma de enseñanza que os pedirá vuestro username (nombre de usuario) y password (contraseña). **En el nombre de usuario deberéis introducir vuestro NIF o NIE sin letras, en la contraseña: 417**
- En el centro de la pantalla podréis ver los cursos a los que tenéis acceso (Junto a la acción formativa en la que estáis matriculados habrá otra denominada "Introducción a la plataforma" que os servirá para tener un primer acercamiento a este sistema de enseñanza.
- En la parte derecha de la pantalla aparecerán varios menús, el principal (NAVEGACIÓN) os permitirá ir en cualquier momento y desde cualquier sitio a cada uno de vuestros cursos seleccionando el submenú "Mis cursos"

Recordad que **debéis acceder a la plataforma lo antes posible para iniciar el curso.**

No dudéis en llamarnos para cualquier aclaración que necesitéis. Esperamos que todo transcurra con normalidad y que el curso sea del máximo provecho para todos vosotros.



## Ficha Técnica

Tutor: Pedro Collado  
Email: pcollado@eliforma.com  
Tlfno.: 953 222 666

En el siguiente enlace está disponible el Curriculum Vitae del monitor:  
<http://www.el.nubemania.com/pc/>

Acción Formativa: 06005 - Técnicas de Información y Atención al Cliente.  
Grupo: 4

Modalidad: Teleformación

Horas de Tutoría: 56

Fecha de Inicio .....: 18/04/2017  
Fecha de Finalización ...: 29/04/2017

Días: Todos excepto domingos  
Horario: De 07:00 a 12:00 (\*)

## Financiación de la Formación Programada

Mediante bonificaciones en las cotizaciones empresariales a la Seguridad Social, que no tendrán carácter subvencional.

Desde el primer día del ejercicio presupuestario, las empresas dispondrán de un crédito de formación, que podrán hacer efectivo mediante las bonificaciones en las cotizaciones empresariales por formación a la Seguridad Social.

(\*) Los lunes la tutoría será de 18:00 a 23:00 horas.

(\*) El primer día, la tutoría terminará a las 13:00 horas



## Requerimientos

- Ordenador compatible PC o MAC
- Alguno de los Sistemas Operativos siguientes actualizado:
  - Microsoft Windows
  - Mac OS X
  - Linux
- Adobe Acrobat Reader
- Conexión a internet
- Alguno de los siguientes navegadores:
  - Google Chrome
  - Mozilla Firefox (Recomendado)
  - Opera
  - Safari
  - Internet Explorer



## Destinatarios

- La acción formativa está dirigida a trabajadores por cuenta ajena de empresas privadas de cualquier tamaño y sector.



## Objetivos

### **C1: Aplicar técnicas de comunicación en situaciones de atención/asesoramiento al cliente.**

- CE1.1 Definir los parámetros que caracterizan la atención adecuada a un cliente en función del canal de comunicación utilizado.
- CE1.2 Definir las técnicas más utilizadas de comunicación aplicables en situaciones de atención al cliente/consumidor/usuario a través de diferentes canales de comunicación.
- CE1.3 Describir las fases que componen el proceso de atención al cliente/consumidor/usuario a través de diferentes canales de comunicación.
- CE1.4 Relacionar los errores más habituales que se cometen en la comunicación no verbal.
- CE1.5 Describir la forma y actitud adecuada en la atención y asesoramiento a un cliente en función del canal de comunicación utilizado.
- CE1.6 A partir de la simulación de una situación de atención al cliente, convenientemente caracterizada:
  - Identificar los elementos de la comunicación y analizar el comportamiento del cliente.
  - Adaptar adecuadamente su actitud y discurso a la situación de la que se parte.
  - Controlar la claridad y la precisión en la transmisión de la información.
- CE1.7 A partir de un supuesto de solicitud de información a un determinado organismo o departamento :
  - Elaborar el escrito que observe el tratamiento adecuado al organismo/empresa de forma clara y concisa en función de su finalidad.





- CE1.8 Dado un tema concreto para exponer:
- Expresarlo de forma oral delante de un grupo o en una relación de comunicación en la que intervienen dos interlocutores.
- CE1.9 En una supuesta conversación telefónica con un cliente, convenientemente caracterizada:
- Identificarse e identificar al interlocutor observando las debidas normas de protocolo.
- Adaptar su actitud y conversación a la situación de la que se parte.
- Obtener, en su caso, la información histórica del cliente acudiendo a la herramienta de gestión de la relación con el cliente (CRM).
- Favorecer la comunicación con el empleo de las técnicas y actitudes apropiadas al desarrollo de la comunicación.
- Registrar la información relativa a la consulta en la herramienta de gestión de la relación con el cliente (CRM), en su caso.
- CE1.10 En una supuesta consulta recibida por correo electrónico o mensajería instantánea de un cliente se procede a contestar por este medio:
- Identificarse e identificar al destinatario observando las debidas normas de protocolo.
- Obtener, en su caso, la información histórica del cliente acudiendo a la herramienta de gestión de la relación con el cliente (CRM).
- Adaptar su actitud a la consulta recibida, teniendo en cuenta la situación de la que se parte.
- Favorecer la comunicación escrita con el empleo de las técnicas y actitudes apropiadas para la correcta contestación de la consulta practicada.
- Registrar la información relativa a la consulta en la herramienta de gestión de la relación con el cliente (CRM), en su caso.



## **C2: Aplicar técnicas de organización de la información, tanto manuales como informáticas.**

- CE2.1 Describir la finalidad de organizar la información y los objetivos que se persiguen.
- CE2.2 Explicar las técnicas de organización de información que se pueden aplicar en una empresa/organización.
- CE2.3 A partir de datos e información proporcionada aplicar las técnicas de archivo manuales más utilizadas.
- CE2.4 A partir de un supuesto práctico y mediante la aplicación de un programa informático para el tratamiento y organización de la información utilizar las funciones, procedimientos y utilidades elementales para el almacenamiento de datos.
- CE2.5 A partir de un supuesto convenientemente caracterizado registrar las incidencias, respuestas y reclamaciones producidas utilizando las herramientas manuales o informáticas proporcionadas.
- CE2.6 Diseñar un documento de recogida de información suministrada por los clientes en su relación con una empresa tipo.

## **C3: 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.**

- CE3.1 Identificar y explicar la función de una base de datos.
- CE3.2 Dado un supuesto, identificar los campos que serían necesarios contemplar en una base de datos.
- CE3.3 Identificar los aspectos principales en los que inciden, la legislación vigente en relación con la organización de datos de carácter personal (Ley Orgánica de Protección de Datos LOPD, Ley de Servicios de la Sociedad de la Información LSSI).
- CE3.4 Acceder a la información almacenada a través de los procedimientos definidos.





- CE3.5 A partir de supuestos prácticos, convenientemente definidos:
- Diseñar una base de datos/ formularios sencillos, dados unos parámetros relacionados con información de clientes.
- Registrar información en la base de datos utilizando las funciones, procedimientos y herramientas que están a disposición del usuario.
- Complimentar formularios.
- Realizar copias de seguridad de la información introducida en la aplicación informática.
- CE3.6 Justificar la necesidad de conocer y utilizar periódicamente mecanismos o procedimientos de salvaguarda y protección de la información.



## Estructura del curso

Cada unidad didáctica o tema tiene una estructura similar:

- **Información**
  - Número de intentos permitidos: Sin límite
  - Número de intentos realizados hasta el momento por el usuario o alumno
  - Calificación del último intento efectuado por el alumno
  - Método de calificación: Se informará de la mayor calificación obtenida en cualquiera de los intentos realizados por el alumno
  - Calificación informada: La mejor calificación obtenida en cualquiera de los intentos
- **Presentación**
  - Breve descripción de la unidad didáctica
- **Objetivos de la unidad**
  - Exposición de las pretensiones perseguidas con la unidad didáctica de que se trate
- **Contenidos**
  - Contenidos teóricos necesarios para comprender en su totalidad la unidad didáctica en cuestión
- **Actividades de la unidad**
  - Ejercicios con distintos formatos y metodologías orientados a sedimentar los conocimientos adquiridos en la unidad didáctica, así como dotar al alumno de las habilidades necesarias para resolver problemas relativos a los contenidos teóricos de dicha unidad didáctica
- **Propuestas de actividades complementarias**
  - En caso de necesidad, se indicará al alumno la forma de descargar localmente el material necesario para realizar actividades complementarias que servirán para profundizar o ampliar los temas relacionados en cada unidad didáctica.



- **Explicación enfatizada de términos**
  - En ocasiones, a lo largo de la unidad didáctica encontramos una serie de términos explicados de forma especial, debido a su importancia, aprovechando las capacidades multimedia del sistema de enseñanza que nos ocupa.
- **Descarga local de contenidos**
  - Cada vez que se finaliza una unidad didáctica, el sistema nos pregunta si deseamos descargar los contenidos teóricos localmente en nuestro ordenador en formato pdf. Si asentimos, a partir de este momento, el fichero lo tendremos disponible de forma indefinida, aún después de la finalización de la acción formativa y se podrá visualizar en su integridad mediante un programa adecuado, como es el adobe acrobat reader o similar, con las teclas características en los visualizadores de texto, a saber: cursores, avance y retroceso de página, etc.
- **Prueba objetiva**
  - Al finalizar el curso hay una prueba objetiva autoevaluable. En ella también se mostrará toda la información indicada en el apartado anterior (Nº de intentos, calificación y su método, etc.)

Es aconsejable seguir el orden secuencial de los temas debido a que en ocasiones, para comprender adecuadamente parte de la información tratada en una unidad didáctica determinada es conveniente y a veces necesario, haber adquirido previamente los conocimientos expuestos en unidades didácticas o temas anteriores.

Los alumnos que superen el curso según los criterios establecidos por la Administración Pública Competente en cada momento recibirán un certificado de participación.



## Canales oficiales de comunicación

La plataforma permite la comunicación multidireccional entre alumnos y tutor, alumnos y otros alumnos, de forma privada o pública mediante las siguientes herramientas comunicativas:

- **Correo electrónico**

Comunicación privada bidireccional asíncrona (el emisor y el receptor no se comunican en tiempo real) entre cualquiera de los sujetos (tutor, alumno). Semejante al resto de los sistemas de correo electrónico que todos conocemos.

- **Mensajería instantánea**

Ideal para enviar mensajes cortos a una o varias personas del grupo semejante al resto de los sistemas de correo electrónico que todos conocemos.

- **Chat**

Sala de comunicación pública multidireccional en tiempo real para el grupo en la que todos pueden ver las participaciones de los elementos del grupo. Es similar al conocido Whatsapp

- **Foro**

Permite una actividad en donde los profesores-tutores y alumnos intercambian ideas al publicar comentarios. Las publicaciones en los foros pueden ser calificadas por el tutor o por otros alumnos.



## Otros canales de comunicación

Para contactar con el tutor es necesario hacerlo mediante los canales que ofrece la plataforma informática, descritos con anterioridad (tales como el sistema de mensajería propia del sistema, los chats o los foros de debate). No obstante, si le es imposible hacerlo por alguna razón puede comunicar con nosotros llamando por teléfono al 953 222 666 en el horario y fechas de tutoría del curso, a través del correo electrónico: pcollado@eliforma.com o mediante videoconferencia, concretando con el tutor la opción deseada.

Durante las fechas y horarios de tutoría del curso, el profesor tutor estará disponible mediante los canales de comunicación previstos. Es importante la interacción mediante dichos canales, tanto con el tutor como con el resto de los compañeros del grupo, ya que esta actividad suscita temas que de otra forma no serían considerados y al mismo tiempo nos permite a todos conocer otros puntos de vista y opiniones.



## Contenidos

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

#### 1.1. Información del cliente

##### 1.1.1. Quejas

##### 1.1.2. Reclamaciones

##### 1.1.3. Cuestionarios de satisfacción

#### 1.2. Archivo y registro de la información del cliente

##### 1.2.1. Técnicas de archivo: naturaleza y finalidad del archivo

##### 1.2.2. Elaboración de ficheros

#### 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

##### 1.4.1. Estructura y funciones de una base de datos

##### 1.4.2. Tipos de bases de datos

##### 1.4.3. Bases de datos documentales

##### 1.4.4. Utilización de bases de datos: búsqueda y recuperación de archivos y registros

##### 1.4.5. Grabación, modificación y borrado de información

##### 1.4.6. Consulta de información

#### 1.5. Normativa de protección de datos de bases de datos de clientes

##### 1.5.1. Procedimientos de protección de datos

#### 1.6. Confección y presentación de informes





## 2. TÉCNICAS DE COMUNICACIÓN A CLIENTES/CONSUMIDORES

### 2.1. Modelo de comunicación interpersonal

#### 2.1.1. Elementos: objetivos, sujetos y contenidos

#### 2.1.2. Sistemas de comunicación: evolución y desarrollo

#### 2.1.3. Comunicación presencial y no presencial

### 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

#### 2.4.1. Calidad de la información

#### 2.4.2. Formas de presentación

#### 2.4.3. Expresión oral: dicción y entonación

### 2.5. Comunicación no verbal

#### 2.5.1. Comunicación corporal

### 2.6. Empatía y asertividad

#### 2.6.1. Principios básicos

#### 2.6.2. Escucha activa

### 2.7. Comunicación no presencial

#### 2.7.1. Características y tipología

#### 2.7.2. Barreras y dificultades: Modelos de comunicación telefónica

#### 2.7.3. Expresión verbal a través del teléfono

#### 2.7.4. Comunicación no verbal: La sonrisa telefónica

#### 2.7.5. Reglas de la comunicación telefónica

#### 2.7.6. El mensaje y el lenguaje en la comunicación telefónica: El lenguaje positivo

### 2.8. Comunicación escrita

#### 2.8.1. Cartas, faxes

#### 2.8.2. Correo electrónico: elementos clave

#### 2.8.3. Comunicación en las redes (Intra/Internet). Un derecho fundamental

#### 2.8.4. Comunicación en las redes (Intra/Internet). Un derecho fundamental