

Paraninfo

MF1329_1 - Atención básica al cliente



Editorial: Paraninfo

Autor: GEMA CAMPIÑA DOMÍNGUEZ,
MARÍA JESÚS FERNÁNDEZ HERNÁNDEZ

Clasificación: Certificados Profesionales >
Comercio y Marketing

Tamaño: 17 x 24 cm.

Páginas: 122

ISBN 13: 9788428362764

ISBN 10: 8428362769

Precio sin IVA: \$ 49814.00 COP

Precio con IVA: \$ 49814.00 COP

Fecha publicación: 09/02/2023

Sinopsis

En todos los ámbitos de la vida y a nivel cotidiano llevamos a cabo procesos de comunicación con nuestros familiares, amigos, compañeros de trabajo... Esos mismos procesos se realizan en el ámbito de la empresa, tanto a nivel interno como en la relación con los clientes.

Con este libro aprenderemos a aplicar técnicas de comunicación básica en distintas situaciones y a mostrar actitudes y comportamientos que proporcionen una atención efectiva y de calidad, aplicando diferentes técnicas según el caso, y adoptando pautas de comportamiento asertivo que se adapten tanto a situaciones de reclamaciones y solicitudes de clientes en el punto de venta como al reparto a domicilio. Cada capítulo se complementa con actividades de autoevaluación, cuyas soluciones están disponibles en www.paraninfo.es.

Los contenidos se ajustan a los establecidos en el MF1329_1 *Atención básica al cliente*, perteneciente al certificado COMT0211 *Actividades auxiliares de comercio*, regulado por el RD 1694/2011, de 18 de noviembre.

Gema Campiña y **María Jesús Fernández** son licenciadas en Derecho y profesoras de ciclos formativos.

Índice

1. Técnicas de comunicación con el cliente

- 1.1. Procesos de información y comunicación
- 1.2. Barreras en la comunicación con el cliente
- 1.3. Puntos fuertes y débiles en un proceso de comunicación
- 1.4. Elementos de un proceso de comunicación efectiva

- 1.4.1. Estrategias y pautas para una comunicación efectiva
- 1.5. La escucha activa
 - 1.5.1. Concepto, utilidades y ventajas de la escucha efectiva
 - 1.5.2. Signos y señales de escucha
 - 1.5.3. Componentes actitudinales de la escucha efectiva
 - 1.5.4. Habilidades técnicas y personas de la escucha efectiva
 - 1.5.5. Errores en la escucha efectiva
- 1.6. Consecuencias de la comunicación no efectiva

AUTOEVALUACIÓN

2. Técnicas de atención básica a clientes

- 2.1. Tipología de clientes
- 2.2. Comunicación verbal y no verbal
 - 2.2.1. Concepto
 - 2.2.2. Componentes
 - 2.2.3. Signos de comunicación corporal no verbal
 - 2.2.4. La imagen personal
- 2.3. Pautas de comportamiento
 - 2.3.1. Disposición previa
 - 2.3.2. Respeto y amabilidad
 - 2.3.3. Implicación en la respuesta
 - 2.3.4. Servicio al cliente
 - 2.3.5. Vocabulario adecuado
- 2.4 Estilos de respuesta en la interacción verbal: asertivo, agresivo y no asertivo
- 2.5. Técnicas de asertividad
 - 2.5.1. Disco rayado
 - 2.5.2. Banco de niebla
 - 2.5.3. Libre información
 - 2.5.4. Aserción negativa
 - 2.5.5. Interrogación negativa
 - 2.5.6. Autorrevelación
 - 2.5.7. Compromiso viable
 - 2.5.8. Otras técnicas de asertividad
- 2.6. La atención telefónica
 - 2.6.1. El lenguaje y la actitud en la atención telefónica
 - 2.6.2. Recursos en la atención telefónica: voz, pausas, tiempos, silencios
- 2.7. Tratamiento de cada una de las situaciones de atención básica
 - 2.7.1. Solicitud de información de localización
 - 2.7.2. Solicitud de información de localización de producto
 - 2.7.3. Solicitud de información de precio
 - 2.7.4. Quejas básicas y reclamaciones
- 2.8. El proceso de atención de las reclamaciones en el establecimiento comercial o en el reparto domiciliario
- 2.9. Pautas de comportamiento en el proceso de atención a las reclamaciones

- 2.9.1. No ignorar ninguna reclamación
- 2.9.2. Mantener la calma y practicar escucha activa
- 2.9.3. Transmitir respeto y amabilidad
- 2.9.4. Pedir disculpas
- 2.9.5. Ofrecer una solución o tramitación lo más rápida posible
- 2.9.6. Despedida y agradecimiento
- 2.10. Documentación de las reclamaciones e información que debe contener

AUTOEVALUACIÓN

3. La calidad del servicio de atención al cliente

- 3.1. Concepto y origen de la calidad
- 3.2. La gestión de la calidad en las empresas comerciales
- 3.3. El control y el aseguramiento de la calidad
- 3.4. La retroalimentación del sistema
 - 3.4.1. Calidad y seguimiento de la atención al cliente
 - 3.4.2. Documentación de seguimiento: el registro de quejas, sugerencias y reclamaciones
- 3.5. La satisfacción del cliente
 - 3.5.1. Técnicas de control y medición
 - 3.5.2. Principales motivos de no satisfacción y sus consecuencias
- 3.6. La motivación personal y la excelencia empresarial
- 3.7. La reorganización según criterios de calidad
- 3.8. La norma ISO 9001

AUTOEVALUACIÓN

Paraninfo Colombia Calle José Abascal, 56 (Utopicus). Oficina 217. 28003 Madrid (España)

Tel. (+34) 914 463 350 Fax

clientes@paraninfo.co www.paraninfo.mx