

Fitxer d'especialitats formatives

2017 Programes de Formació Transversal

Gestió comptable, econòmica, financera i de RRHH

Administració i gestió

Gestió de la informació i comunicació

FC01ADGG10034 Atenció al client

Grup AF: ADGG100

Grup Ampliat: 2016

Hores: 30

Nivell: Bàsic

Àrea Prioritària:

Objectius:

Objectius generals:

- Adquirir els coneixements, habilitats i destreses que permetin, a través de la comunicació, oferir una qualitat de servei i atenció al client .

Objectius específics:

- Conèixer el procés de comunicació.
- Adquirir destreses en el llenguatge no verbal i la comunicació oral.
- Conèixer la tipologia de la comunicació escrita.
- Desenvolupar pautes de conducta: l'escolta i les preguntes i una actitud positiva cap als clients.

Continguts:

1. Aspectes generals de la comunicació
 - 1.1. El procés comunicatiu
 - 1.2. Principis que regeixen la comunicació interpersonal
 - 1.3. Nivells i tipus de comunicació
 - 1.4. Analitzar els obstacles, barreres i dificultats de la comunicació
2. La comunicació oral
 - 2.1. Introducció. Como em veig, com em comunico
 - 2.2. L'expressió verbal
 - 2.3. Tècniques de expresió oral
3. La comunicació escrita
 - 3.1. L'expressió escrita
 - 3.2. Estructura del text
 - 3.3. Estil. Claus per millorar la comunicació escrita.
4. Atenció al públic
 - 4.1. Atenció personal
 - 4.2. Atenció telefònica
 - 4.3. La importància de la Imatge Personal
5. El consumidor
 - 5.1. Establir els tipus de clients/consumidors i les seves característiques diferencials.
 - 5.2. Comportament de compra i postcompra
 - 5.3. Fidelització del client
 - 5.4. Aspectes legals

Referència Normativa: