

Técnicas de información y atención al cliente / consumidor (UF0037)

Técnicas de información y atención al cliente / consumidor (UF0037)

Duración: 60 horas

Precio: consultar euros.

Modalidad: e-learning

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.

© icaformación2026

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, Licencidos/as en odontología, Licenciados/as en Veterinaria, Especialistas en Administración de empresas, Economistas, Ingenieros en informática, Educadodores/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.



© icaformación2026

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. Gestión y tratamiento de la información del cliente/consumidor/usuario

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/usuarios
2.1 Modelo de comunicación interpersonal:
2.1.1 Elementos: objetivos, sujetos y contenidos.

© icaformación2026

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.
2.8.2 Faxes.
2.8.3 Correo electrónico: elementos clave.
2.8.4 Mensajería instantánea: características.
2.8.5 Comunicación en las redes (Intranet/Internet).

© icaformación2026