

NOM DEL CURS: Atenció al client

MODALITAT: Presencial

DURADA: 30 hores

OBJECTIUS:

L'objectiu general del curs és:

- 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

Unitat didàctica 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

Unitat didàctica 2. La comunicació oral

- 2.1. Introducció. Como em veig, com em comunico
- 2.2. L'expressió verbal
- 2.3. Tècniques d'expressió oral

Unitat didàctica 3. La comunicació escrita

- 3.1. L'expressió escrita
- 3.2. Estructura del text
- 3.3. Estil. Claus per millorar la comunicació escrita.

Unitat didàctica 4. Atenció al públic

- 4.1. Atenció personal
- 4.2. Atenció telefònica



4.3. La importància de la Imatge Personal

Unitat didàctica 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

