

# 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:** 11,54 Eur

**Precio con IVA:** 12,00 Eur

**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](http://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

Ediciones Paraninfo S.A. Calle José Abascal 41, Oficina 709. 28003 Madrid (España)

Tel. (+34) 914 463 350 Fax

info@paraninfo.es www.paraninfo.es