

## Comunicación Oral y Atención al Público

Código: 3015

Modalidad: Distancia Estos **Cursos** están compuestos por un pack de formación ideados para desarrollar **Formación Continua** en las modalidades “ **a distancia**” y/u “**on line**”. Los contenidos de nuestros cursos, ajustados a los certificados de Profesionalidad, dan cobertura a un gran número de cualificaciones profesionales. Cada pack de formación se compone de: manual ó temario del alumno, cuaderno de anotaciones, prueba de evaluación y cuestionario de calidad y en su caso CD o DVD o claves para el acceso al aula virtual basada en la plataforma libre más conocida Moodle. Ofrecemos un servicio especializado de tutorías en las modalidades “**a distancia**” y “**on-line**”, por el que más de 100 profesionales cualificados gestionarán su curso formativo, tanto a nivel administrativo y docente, encargándose de:

1. **Tutor personal** por alumno.
2. **Gestión del envío** del temario o manual formativo.
3. **Seguimiento permanente del aprendizaje.**
4. **Resolución de dudas.**
5. Emisión de un **diploma acreditativo.**

➤ **Modalidad: Distancia.**

➤ **Duración: Tipo A - de 76 a 85 horas**

➤ **Objetivos:**

Aprender los elementos de la comunicación y la atención al público para ofrecer un servicio eficaz y de calidad con respecto a las quejas y reclamaciones de los clientes.  
Adquirir habilidades sociales que ayuden a resolver estas reclamaciones.

➤ **Contenidos:**

El proceso de comunicación y la expresión oral

La comunicación oral y sus técnicas. Las reuniones. La comunicación no verbal.

Elementos de la comunicación telefónica

Utilización del lenguaje correcto. Control de la voz y del lenguaje. Diferentes formas de hablar con la gente. Actitudes positivas y negativas en el trato telefónico.

Medios más utilizados para las comunicaciones habladas

Clases de teléfonos. Empleo del teléfono. Diferentes tipos de llamadas.

La atención al visitante

El cliente es el rey. Estrategias de servicio de productos y de servicios para los servicios. La comunicación del servicio. Normas de calidad. Reducir el riesgo y materializar el servicio. Motivar al personal. Normas de calidad del servicio. Hacia la búsqueda del cero defectos.

Introducción y conceptos en torno a las quejas y reclamaciones

Introducción y conceptos en torno a las quejas y reclamaciones.

La atención a las quejas y reclamaciones: organización, procedimiento y habilidades sociales

Análisis de necesidades y comportamiento humano. Habilidades sociales y empleados. Quejas y reclamaciones: empleados y clientes. Orientaciones básicas y actitudes profesionales para atender las quejas y reclamaciones.

Organización procedimental frente a las quejas y reclamaciones. Premisas básicas para afrontar la reclamación formal.