TEMARIO DEL CURSO DE ATENCIÓN AL CLIENTE Y RECEPCIONISTA

TEMA 1. LA AZAFATA/PROMOTOR COMO PROFESIÓN Y ACTIVIDAD

1.1. Características y cualidades
1.2. Formación
1.3. Tipos de azafata

TEMA 2. COMUNICACIÓN EMPRESARIAL

2.1 Los elementos de la comunicación
2.2 Las barreras de la comunicación
2.3 La comunicación, la información y comportamiento
  2.3.1 La comunicación
  2.3.2 La información
  2.3.3 El comportamiento
2.4 La comunicación interna en una empresa
2.5 Las relaciones humanas y el informe de trabajo
  2.5.1 Relaciones humanas
  2.5.2 El informe de trabajo
2.6 La comunicación externa de la empresa, la publicidad y las relaciones públicas.

TEMA 3: ORGANIZACIÓN DE LA EMPRESA

3.1 Principios y organización empresarial
3.2 La organización de la empresa. Organigramas
  3.2.1 Elaboración del organigrama.
  3.2.2 Clasificación de los organigramas.
3.3 Departamentos y áreas funcionales de la empresa. Funciones del personal.

TEMA 4: LA COMUNICACIÓN ESCRITA EN LA EMPRESA Y LAS COMUNICACIONES BREVES

4.1 La comunicación escrita en la empresa.
4.2 Características de la correspondencia comercial. Normas de comunicación y expresión escrita
4.3 Documentos breves de uso en la empresa.

- 4.3.1 El Aviso o Anuncio
- 4.3.2 El Memorándum
- 4.3.3 El Saludo
- 4.3.4 La invitación

TEMA 5: LA COMUNICACIÓN ESCRITA EN LAS EMPRESAS: LA CARTA COMERCIAL

- 5.1 Estilos de cartas comercial
- 5.2 Contenidos y estructuraS de la carta comercial
  - 5.2.1 La cabecera
  - 5.2.2 El contenido de la carta
  - 5.2.3 Conclusión
- 5.3 Tipos de carta comercial
  - 5.3.1 Carta de oferta
  - 5.3.2 Carta de petición de información
  - 5.3.3 Carta de pedido
  - 5.3.4 Carta de envío de mercancías
  - 5.3.5 Carta de reclamación de mercancías
  - 5.3.6 Carta de reclamación de pagos
  - 5.3.7 La carta circular

TEMA 6: OTROS DOCUMENTOS DE USO EN LA EMPRESA Y LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

- 6.1 El acta de reunión
- 6.2 El certificado
- 6.3 La solicitud o instancia
- 6.4 El certificado de actividad laboral

TEMA 7: MEDIOS Y EQUIPOS OFIMÁTICOS Y TELEMÁTICOS. EL CORREO ELECTRÓNICO

- 7.1 La telemática
- 7.2 El ordenador
  - 7.2.1 La unidad central de proceso (CPU)
  - 7.2.2 La memoria externa
  - 7.2.3 Los periféricos
  - 7.2.4 Los conectores del PC
- 7.3 El correo electrónico
- 7.4 El fax
  - 7.4.1 El módem fax

7.5 Otros medios y equipos de elaboración y reproducción de documentos
- 7.5.1 La máquina de escribir
- 7.5.2 La estenotipia
- 7.5.3 La fotocopiadora y el escáner

TEMA 8: LA CORRESPONDENCIA. EL SERVICIO DE CORREOS

8.1 La circulación interna de la correspondencia
8.2 El sobre
8.3 Dirección del destinatario y del remitente
- 8.3.1 Dirección del destinatario
- 8.3.2 Dirección del remitente

8.4 El registro de la correspondencia
8.5 El registro de fax
8.6 Servicios de correos
- 8.6.1 Envíos urgentes (o prioritarios)
- 8.6.2 Correo certificado
- 8.6.3 Paquetería
- 8.6.4 Negocios
- 8.6.5 Financieras
- 8.6.6 Telecomunicaciones
- 8.6.7 Otros servicios

TEMA 9: SISTEMAS DE CLASIFICACIÓN Y ORDENACIÓN DOCUMENTAL I

9.1 Clasificación y ordenación de documentos
9.2 Normas de clasificación. Ventajas e inconvenientes
9.3 Sistema de clasificación y ordenación alfabética.

TEMA 10: SISTEMAS DE CLASIFICACIÓN Y ORDENACIÓN DOCUMENTAL II

10.1 Sistema de ordenación y clasificación numérico
10.2 Sistema de ordenación y clasificación alfa-numérico
10.3 Sistema de ordenación y clasificación cronológico
10.4 Sistema de ordenación y clasificación geográfico
10.5 Sistema de ordenación y clasificación por asuntos o materias

TEMA 11: ARCHIVO DE LA INFORMACIÓN EN SOPORTE PAPEL

11.1 Naturaleza y finalidad del archivo
11.2 Archivo de documentos: captación, elaboración de datos y custodia
11.3 Clasificación de la información
11.4 El proceso de archivo
11.5 Sistemas de archivo. Convencionales, por microfilm e informáticos
11.6 Centralización o descentralización del archivo

TEMA 12: ARCHIVO DE LA INFORMACIÓN EN SOPORTE INFORMÁTICO

12.1 Las bases de datos para el tratamiento de la información
12.2 Estructura y funciones de una base de datos
12.3 Gestión de la información en la base de datos
12.4 Archivos y carpetas
12.5 Organización en carpetas del correo electrónico y otros sistemas de comunicación telemática

TEMA 13: LA COMUNICACIÓN ORAL

13.1 La comunicación no verbal: algunos componentes
  13.1.1 La mirada
  13.1.2 La expresión facial
  13.1.3 Los gestos
  13.1.4 La apariencia
13.2 Saber hablar
13.3 Saber escuchar
13.4 La comunicación telefónica y sus componentes
13.5 La comunicación y las tecnologías de la información

TEMA 14: RECONOCIMIENTO DE NECESIDADES DEL CLIENTE

14.1 Concepto de cliente. Distinción entre cliente interno y externo
14.2 El conocimiento del cliente y sus motivaciones
14.3 Elementos de la atención al cliente
14.4 Fases de la atención al cliente
14.5 La satisfacción del cliente
14.6 Los procesos de contacto con el cliente externo

TEMA 15: ATENCIÓN DE CONSULTAS, QUEJAS Y RECLAMACIONES

15.1 Funciones del servicio de atención al cliente
15.2 Valoración del cliente de la atención recibida
15.3 Elementos de una queja o reclamación
15.4 Las fases de la resolución de quejas y reclamaciones
15.5 El consumidor
15.6 Normativa en materia de consumo
15.7 Asociaciones de protección al consumidor
15.8 Procedimiento y tramitación de las reclamaciones y denuncias

TEMA 16: MEJORAR LA IMAGEN DE LA EMPRESA

16.1 El marketing en la actividad económica
16.2 Naturaleza y alcance del marketing
16.3 Conceptos básicos del marketing
16.4 Políticas de comunicación
16.1.1 La publicidad
16.4.2 Las relaciones públicas
16.4.3 La responsabilidad social corporativa

TEMA 17: APLICACIÓN DE PROCEDIMIENTOS DE CALIDAD EN LA ATENCIÓN AL CLIENTE

17.1 La calidad del servicio como elemento de la competitividad de la empresa
17.2 Procedimientos y evaluación de control del servicio. Tratamiento de las anomalías producidas en la prestación del servicio
17.3 Control del servicio postventa
17.4 La fidelización del cliente

