



Títol mòdul

“Comunicació i atenció al client”

CONTINGUTS

a) Tècniques de comunicació institucional i promocional:

Les organitzacions empresarials. Característiques jurídiques, funcionals i organitzatives.
Les funcions en l'organització: direcció, planificació, organització i control. Els departaments.
Tipologia de les organitzacions. Organigrames.
Direcció en l'empresa. Funcions de la direcció. Estils de comandament: direcció i / o lideratge. Teories i enfocaments del lideratge.
Processos i sistemes d'informació a les organitzacions: comunicació a la demanda d'informació i la prestació.
Tractament de la informació. Fluxos interdepartamentals.
Elements i barreres de la comunicació.
Comunicació, informació i comportament.
Les relacions humanes i laborals en l'empresa.
La comunicació interna a l'empresa: comunicació formal i informal.
La comunicació externa a l'empresa.
Qualitat del servei i atenció de demandes. Mètodes de valoració. Normes de qualitat aplicables.
La imatge corporativa i institucional en els processos d'informació i comunicació en les organitzacions.

b) Les comunicacions orals presencials i no presencials:

Elements i etapes d'un procés de comunicació oral.
Principis bàsics en les comunicacions orals.
Tècniques de comunicació oral: empatia, assertivitat, escolta activa, somriure i proxèmia, entre altres.
Habilitats socials i protocol en la comunicació oral.
Formes de comunicació oral. La comunicació verbal i no verbal.
Barreres de la comunicació verbal i no verbal.
Adequació del missatge al tipus de comunicació i l'interlocutor.
Utilització de tècniques d'imatge personal.
Comunicacions a la recepció de visites: acollida, identificació, gestió i comiat.
Realització d'entrevistes.
Realització de presentacions. Aplicació de tècniques de transmissió de la imatge corporativa en les presentacions.
La comunicació telefònica. Procés i parts intervinents.
Components de l'atenció telefònica: veu, timbre, to, ritme, silencis i somriure, entre d'altres. Expressions adequades.
La cortesia en les comunicacions telefòniques.
Tècniques de transmissió de la imatge corporativa en les comunicacions telemàtiques.
Preparació i realització de trucades.
Identificació dels interlocutors.
Tractament de diferents categories de trucades. Enfocament i realització de trucades de consultes o reclamacions.
Administració de trucades. Fer una trucada efectiva.
Filtrat de trucades. Recollida i transmissió de missatges.
La centraleta.
Ús del guia telefònica.
La videoconferència.

c) Elaboració de documents professionals escrits:

La comunicació escrita en l'empresa. Normes de comunicació i expressió escrita.
Estils de redacció. Pautes de realització. Tècniques i normes gramaticals. Construcció d'oracions. Normes de correcció ortogràfica.
Tècniques de sintetització de continguts. Riquesa de vocabulari en els documents.
Sigles i abreviatures.
Eines per a la correcció de textos: diccionaris, gramàtiques, sinònims i antònims, entre altres.
Estructures i estils de redacció en la documentació professional: informes, cartes, presentacions escrites, actes, sol·licituds, oficis i memoràndums, entre d'altres.
Redacció de documents professionals, utilitzant tractaments de textos.
Comunicació a les xarxes (Intra / Internet, blogs, xarxes socials, xats i missatgeria instantània, entre d'altres). La netiqueta.
Tècniques de comunicació escrita a través de:



Fax.
Correu electrònic.
Missatgeria instantània.
Correu postal.
Altres.
Tècniques de transmissió de la imatge corporativa en els escrits.

d) Determinació dels processos de recepció, registre, distribució i recuperació de la informació:

La recepció, enviament i registre de la correspondència: llibres d'entrada i sortida.
Serveis de correus, circulació interna de correspondència i paqueteria.
Procediments de seguretat i confidencialitat de la informació.
Classificació i ordenació de documents. Normes de classificació. Avantatges i inconvenients.
Tècniques d'arxiu: naturalesa. Finalitat del fitxer.
Arxiu de documents. Captació, elaboració de dades i custòdia.
Sistemes d'arxiu. Convencionals. Informàtics.
Classificació de la informació.
Centralització o descentralització de l'arxiu.
El procés d'arxiu.
Custòdia i protecció de l'arxiu:
La purga o destrucció de la documentació.
Confidencialitat de la informació i documentació.
Procediments de protecció de dades.
Les bases de dades per al tractament de la informació.
El correu electrònic:
Contractació d'adreces de correu i impressió de dades.
Configuració del compte de correu.
Ús de les eines de gestió de l'aplicació de correu electrònic.

e) Tècniques de comunicació relacionades amb l'atenció al client / usuari:

El client: els seus tipus.
L'atenció al client a l'empresa / organització:
Variables que influeixen en l'atenció al client / usuari.
Posicionament i imatge de marca.
El departament d'atenció al client / consumidor a l'empresa.
Documentació implicada en l'atenció al client.
Sistemes d'informació i bases de dades (eines de gestió de la relació amb el client-CRM-).
Relacions públiques.
Canals de comunicació amb el client.
Procediments d'obtenció i recollida d'informació.
Tècniques d'atenció al client: dificultats i barreres en la comunicació amb clients / usuaris.

f) Gestió de consultes, queixes i reclamacions:

La protecció del consumidor i / o usuari.
El rol del consumidor i / o usuari.
Drets i deures dels consumidors i / o usuaris.
La defensa del consumidor: legislació europea, estatal i autonòmica.
Institucions i organismes de protecció al consumidor:
Ens públics.
Ens privats: associacions de consumidors, associacions sectorials i cooperatives de consum.
Reclamacions i denúncies:
Normativa reguladora en cas de reclamació o denúncia.
Documents necessaris o proves en una reclamació.
Configuració documental de la reclamació.
Tramitació i gestió: procés de tramitació, terminis de presentació, òrgans o ens intervenen.
Mediació i arbitratge: concepte i característiques.
Situacions en les quals s'origina una mediació o arbitratge.
La mediació:
Persones físiques o jurídiques que intervenen.



Requisits exigibles.

Aspectes formals.

Procediment.

L'arbitratge de consum:

Legislació aplicable.

Les juntes arbitrals.

Organigrama funcional.

Persones físiques o jurídiques que intervenen.

Procediment.

g) Organització del servei postvenda:

El valor d'un producte o servei per al client:

Valor de compra.

Valor d'ús.

Valor final.

Activitats posteriors a la venda:

Tractament de queixes / reclamacions.

Assessorament per a l'ús.

Instal·lació.

Manteniment.

Reparació.

El procés postvenda i la seva relació amb altres processos:

Informació d'entrada: necessitats i expectatives dels clients, situació de la competència, pla estratègic de qualitat, el producte o servei venut, característiques i abast dels productes i serveis, instruccions sobre el producte, informació de períodes anteriors, garantia de qualitat i recursos disponibles.

Informació de sortida: producte apte per a l'ús, usuari preparat per al consum del bé, grau de satisfacció del client, solució a una queixa o inconformitat, informació per al control dels processos, valoració dels productes i dels processos, deficiències del producte o servei i oportunitats de millora.

Tipus de servei postvenda:

Serveis tècnics: instal·lació, manteniment i reparació.

Serveis als clients: assessorament i tractament de queixes.

La gestió de la qualitat en el procés del servei postvenda:

Qualitat interna.

Qualitat externa.

Fases per a la gestió de la qualitat en el servei postvenda:

Planificació.

Aplicació.

Control.

Millora.

Tècniques i eines per a la gestió de la qualitat:

Tempesta d'idees.

Anàlisi del valor.

Arbres d'estructures.

Diagrames de causa-efecte.

Fluxogrames.

Mètodes del registre de dades.

Gràfics i histogrames.

Gràfics de control.



CRITERIS D'AVUACIÓ

1. Caracteritza tècniques de comunicació institucional i promocional, distingint entre internes i externes.

Criteris d'avaluació:

- a) S'han identificat els tipus d'institucions empresarials, descriure'n les característiques jurídiques, funcionals i organitzatives.
- b) S'han relacionat les funcions tipus de l'organització: direcció, planificació, organització, execució i control.
- c) S'ha identificat l'estructura organitzativa per a una assistència o la prestació d'un servei de qualitat.
- d) S'han relacionat els diferents estils de comandament d'una organització amb el clima laboral que generen.
- e) S'han definit els canals formals de comunicació en l'organització a partir del seu organigrama.
- f) S'han diferenciat els processos de comunicació interns formals i informals.
- g) S'ha valorat la influència de la comunicació informal i les cadenes de rumors a les organitzacions, i la seva repercussió en les actuacions del servei d'informació prestat.
- h) S'ha relacionat el procés de demanda d'informació d'acord amb el tipus de client, intern i extern, que pot intervenir-hi.
- i) S'ha valorat la importància de la transmissió de la imatge corporativa de l'organització en les comunicacions formals.
- j) S'han identificat els aspectes més significatius que transmeten la imatge corporativa en les comunicacions institucionals i promocionals de l'organització.

2. Realitza comunicacions orals presencials i no presencials, aplicant tècniques de comunicació i adaptant-les a la situació i l'interlocutor.

Criteris d'avaluació:

- a) S'han identificat els elements i les etapes d'un procés de comunicació.
- b) S'han aplicat les diferents tècniques de comunicació oral presencial i telefònica.
- c) S'ha aplicat el protocol de comunicació verbal i no verbal en les comunicacions presencials i no presencials.
- d) S'han identificat els elements necessaris per realitzar i rebre una trucada telefònica efectiva en les seves diferents fases: preparació, presentació-identificació i realització d'aquesta.
- e) S'han tingut en compte els costums socioculturals i els usos empresarials i s'ha valorat la importància de la transmissió de la imatge corporativa.
- f) S'han detectat les interferències que produeixen les barreres de la comunicació en la comprensió d'un missatge i s'han proposat les accions correctives necessàries.
- g) S'ha utilitzat el lèxic i les expressions adequades al tipus de comunicació i als interlocutors.
- h) S'han aplicat convenientment elements de comunicació no verbal en els missatges emesos.
- i) S'ha valorat si la informació és transmesa amb claredat, de forma estructurada, amb precisió, amb cortesia, amb respecte i amb sensibilitat.
- j) S'han comprovat els errors comesos i s'han proposat les accions correctores necessàries.

3. Elabora documents escrits de caràcter professional, aplicant criteris lingüístics, ortogràfics i d'estil.

Criteris d'avaluació:

- a) S'han identificat els suports i els canals per elaborar i transmetre els documents.
- b) S'han diferenciat els suports més apropiats en funció dels criteris de rapidesa, seguretat i confidencialitat.
- c) S'ha identificat el destinatari, observant les degudes normes de protocol.
- d) S'han diferenciat les estructures i estils de redacció pròpies de la documentació professional.
- e) S'ha redactat el document apropiat, utilitzant una estructura, terminologia i forma adequades, en funció de la seva finalitat i de la situació de partida.
- f) S'han utilitzat les aplicacions informàtiques de processament de textos i autoedició, així com les seves eines de correcció.
- g) S'han publicat documents amb eines de la web 2.0.
- h) S'ha adequat la documentació escrita al manual d'estil d'organitzacions tipus.
- i) S'ha utilitzat la normativa sobre protecció de dades i conservació de documents, establerta per les empreses i institucions públiques i privades.
- j) S'han aplicat, en l'elaboració de la documentació, les tècniques 3R (reduir, reutilitzar i reciclar).
- k) S'han aplicat tècniques de transmissió de la imatge corporativa en les comunicacions escrites, valorant la seva importància per a les organitzacions.

4. Determina els processos de recepció, registre, distribució i recuperació de comunicacions escrites, aplicant criteris específics de cadascuna d'aquestes tasques.

Criteris d'avaluació:



- a) S'han identificat els mitjans, procediments i criteris més adequats en la recepció, registre, distribució i transmissió de comunicació escrita a través dels mitjans telemàtics.
- b) S'han determinat els avantatges i inconvenients de la utilització dels diferents mitjans de transmissió de la comunicació escrita.
- c) Selecciona el mitjà de transmissió més adequat en funció dels criteris d'urgència, cost i seguretat.
- d) S'han identificat els suports d'arxiu i registre més utilitzats en funció de les característiques de la informació que es va a emmagatzemar.
- e) S'han analitzat les tècniques de manteniment de l'arxiu de gestió de correspondència convencional.
- f) S'ha determinat el sistema de classificació, registre i arxiu apropiat al tipus de documents.
- g) S'han reconegut els procediments de consulta i conservació de la informació i documentació.
- h) S'han respectat els nivells de protecció, seguretat i accés a la informació segons la normativa vigent i s'han aplicat, en l'elaboració i arxiu de la documentació, les tècniques 3R (reduir, reutilitzar, reciclar).
- i) S'han registrat els correus electrònics rebuts o emesos de forma organitzada i rigorosa, segons tècniques de gestió eficaç.
- j) S'ha realitzat la gestió i manteniment de llibretes d'adreces.
- k) S'ha valorat la importància de la signatura digital en la correspondència electrònica.

5. Aplica tècniques de comunicació, identificant les més adequades en la relació i atenció als clients / usuaris.

Criteris d'avaluació:

- a) S'han aplicat tècniques de comunicació i habilitats socials que faciliten l'empatia amb el client / usuari en situacions d'atenció / assessorament a aquest.
- b) S'han identificat les fases que componen el procés d'atenció al client / consumidor / usuari a través de diferents canals de comunicació.
- c) S'ha adoptat l'actitud més adequada segons el comportament del client davant diversos tipus de situacions.
- d) S'han analitzat les motivacions de compra o demanda d'un producte o servei per part del client / usuari.
- e) S'ha obtingut, si s'escau, la informació històrica del client.
- f) S'ha aplicat la forma i actitud adequades en l'atenció i assessorament a un client en funció del canal de comunicació utilitzat.
- g) S'han analitzat i solucionat els errors més habituals que es cometien en la comunicació amb el client / usuari.

6. Gestiona consultes, queixes i reclamacions de possibles clients, aplicant la normativa vigent.

Criteris d'avaluació:

- a) S'han descrit les funcions del departament d'atenció al client en empreses.
- b) S'ha valorat la importància d'una actitud proactiva per anticipar-se incidències en els processos.
- c) S'ha interpretat la comunicació rebuda per part del client.
- d) S'han relacionat els elements de la queixa / reclamació amb les fases que componen el pla intern de resolució de queixes / reclamacions.
- e) S'han diferenciat els tipus de demanda o reclamació.
- f) S'ha gestionat la informació que cal subministrar al client.
- g) S'han determinat els documents propis de la gestió de consultes, queixes i reclamacions.
- h) S'han redactat escrits de resposta, utilitzant mitjans electrònics o altres canals de comunicació.
- i) S'ha valorat la importància de la protecció del consumidor.
- j) S'ha aplicat la normativa en matèria de consum.

7. Organitza el servei postvenda, relacionant-lo amb la fidelització del client.

Criteris d'avaluació:

- a) S'ha valorat la importància del servei postvenda en els processos comercials.
- b) S'han identificat els elements que intervenen en l'atenció postvenda.
- c) S'han identificat les situacions comercials que necessiten seguiment i servei postvenda.
- d) S'han aplicat els mètodes més utilitzats habitualment en el control de qualitat del servei postvenda i els elements que intervenen en la fidelització del client.
- e) S'han distingit els moments o fases que estructuraven el procés de postvenda.
- f) S'han utilitzat les eines de gestió d'un servei postvenda.
- g) S'han descrit les fases del procediment de relació amb els clients.
- h) S'han descrit els estàndards de qualitat definits en la prestació del servei.
- i) S'han detectat i solucionat els errors produïts en la prestació del servei.
- j) S'ha aplicat el tractament adequat en la gestió de les anomalies produïdes.



IES Ses Estacions
DEPARTAMENT D'ADMINISTRACIÓ
PROVES LLIURES

C/ Marquès de la Fonstsanta nº
12
07005 Palma de Mallorca
971770267
sesestacions@gmail.com



BIBLIOGRAFIA

“Comunicación y atención al cliente” Héctor M. Pérez Feijoo, Jorge M. Pérez Hernández, Lía López González, Carmen Caballero Bravo. Editorial Mc Graw Hill.

“Comunicación y atención al cliente” Carmen Blanco García, Francisco Lobato Gómez, y Fernando L. Villagrà. Editorial MacMillan.

“Comunicación y atención al cliente” M^a José Escudero Serrano. Editorial Paraninfo.

“ Manual de comunicaciones escritas en la empresa” Glòria Sanz Pinyol, Alba Fraser. Editorial Graó.

“Correspondencia comercial” José Ramón González, Silvia García. Editorial Libsa.