



Guía Didáctica

Comunicación y comportamiento
del consumidor en el comercio

Objetivos

□ **Objetivos Generales**

- Capacitar al personal de un comercio para la atención al cliente marcando pautas de comunicación y comportamiento necesarios para mejorar la calidad del servicio y la consecución de objetivos de venta mayores.

□ **Objetivos Específicos**

- Identificar los elementos del proceso de Comunicación.
- Saber que es la comunicación verbal y la comunicación no verbal.
- Distinguir ambos tipos de comunicación.
- Saber escuchar.
- Adquirir los conocimientos y habilidades necesarias para la comunicación telefónica.
- Conocer como tramitar una queja y reclamación desde el punto de vista de la Empresa.
- Aplicar las técnicas de archivo y registro de la información del cliente.
- Ser capaz de gestionar la información que existe dentro de la Empresa.
- Saber para que se utiliza una base de datos y qué utilidades tiene para la Empresa.
- Conocer en qué consisten las bases de datos documentales.
- Como utilizar la base de datos para la realización de búsquedas.
- Saber grabar, modificar y eliminar registros en una base de datos.
- Saber en qué consiste las consultas en las bases de datos.
- Procedimiento para la realización de informes.

- Conocer el modelo de comunicación interpersonal.
- Saber identificar las diferencias y dificultades de comunicación con una o varias personas.
- Distinguir todas las barreras de comunicación que existen en la comunicación interpersonal presencial.
- Saber expresarse verbalmente en cuanto a dicción y entonación conociendo las formas de presentación que existen.
- Expresarse corporalmente de forma correcta.
- Necesidad de aplicar los principios de asertividad y empatía en la Empresa.
- Saber escuchar de forma activa.
- Conocer todos aquellos aspectos necesarios de la comunicación no presencial, en especial, la comunicación telefónica.
- Distintas formas de comunicarse por escrito en la Empresa.

Contenidos

50 horas	Comunicación y comportamiento del consumidor en el comercio
18 horas	<ul style="list-style-type: none"> • Unidad 1: La comunicación <ul style="list-style-type: none"> • Componentes de la comunicación • Comunicación verbal • Comunicación no verbal • Saber escuchar • Comunicación por teléfono
16 horas	<ul style="list-style-type: none"> • Unidad 2: Gestión y tratamiento de la información del cliente/consumidor <ul style="list-style-type: none"> • Información de la clientela • Archivo y registro de la información • Procedimiento de gestión y tratamiento de la información dentro de la empresa • Bases de datos para el tratamiento de la información en el departamento de atención al cliente/consumidor/usuario • Confección y presentación de informes • Normativa de protección de datos de bases de datos de clientes
16 horas	<ul style="list-style-type: none"> • Unidad 3: Técnicas de comunicación a clientes/consumidores <ul style="list-style-type: none"> • Modelo de comunicación interpersonal • Comunicación con una o varias personas: diferencias y dificultades • Expresión verbal • Comunicación no verbal • Empatía y asertividad • Comunicación no presencial • Comunicación escrita
50 horas	3 unidades didácticas