

DATOS IDENTIFICATIVOS DEL MÓDULO FORMATIVO

MÓDULO FORMATIVO	ATENCIÓN BÁSICA AL CLIENTE.	Duración	50
Código	MF1329_1		
Familia profesional	COMERCIO Y MARKETING		
Área profesional	Compraventa		
Certificado de profesionalidad	ACTIVIDADES AUXILIARES DE COMERCIO	Nivel	1
Resto de formación para completar el certificado de profesionalidad	Operaciones auxiliares en el punto de venta	Duración	90
	Preparación de pedidos. . (Transversal)		40
	Manipulación y movimientos con transpalés y carretillas de mano		50
	Módulo de prácticas profesionales no laborales		40

Apartado A: REFERENTE DE COMPETENCIA

Este módulo formativo se corresponde con la unidad de competencia: UC1329_1 Proporcionar atención e información operativa, estructurada y protocolarizada al cliente.

Apartado B: ESPECIFICACIÓN DE LAS CAPACIDADES Y CONTENIDOS

Capacidades y criterios de evaluación:

C1: Aplicar técnicas de comunicación básica en distintas situaciones de atención y trato en función de distintos elementos, barreras, dificultades y alteraciones.

CE1.1 Diferenciar entre procesos de información y de comunicación, identificando el funcionamiento de un proceso de comunicación efectiva y los elementos que intervienen.

CE1.2 Explicar en qué consiste la escucha activa en un proceso de comunicación efectiva y sus componentes verbales y no verbales.

CE1.3 A partir de un caso práctico caracterizado, en el que se observa una comunicación entre dos interlocutores que utilizan algunas señales de escucha:

- Discriminar los diferentes signos y señales de escucha en la comunicación entre interlocutores.
- Definir los componentes actitudinales principales para una escucha empática y efectiva.
- Identificar las habilidades técnicas y personales a utilizar en la escucha efectiva.
- Identificar los errores más comunes que se cometen en la escucha efectiva.
- Explicar la utilidad y ventajas de la escucha efectiva en las comunicaciones interpersonales.

CE1.4 A partir de la observación de una situación profesional simulada de atención comercial en la que se ponen en práctica las habilidades y errores básicos de escucha efectiva, identificar y describir los errores más comunes que se cometen.

CE1.5 En diferentes casos de relación interpersonal en entornos de trabajo, y a través de simulaciones:

- Definir estrategias y pautas de actuación para el logro de comunicaciones efectivas desde el punto de vista del emisor.
- Aplicar pautas de comunicación efectiva en cada caso.
- Identificar, una vez realizada la simulación, los puntos críticos del proceso de comunicación desarrollado, explicando puntos fuertes y débiles.
- Explicar las posibles consecuencias de una comunicación no efectiva, en un contexto de trabajo dado.

CE1.6 Valorar la importancia de utilizar un tono de voz amistoso y amigable en el trato y comunicación con clientes.

C2: Adoptar actitudes y comportamientos que proporcionen una atención efectiva y de calidad de servicio al cliente en situaciones sencillas de atención básica en el punto de venta.

CE2.1 Explicar la importancia de la adecuación de la imagen personal a la imagen que una empresa transmite al cliente.

CE2.2 Identificar las pautas verbales y no verbales de comportamiento que favorecen una comunicación efectiva con el cliente en el proceso de la venta.

CE2.3 Relacionar distintos tipos de clientes con las respectivas estrategias de atención que requieren.

CE2.4 Valorar la importancia de la comunicación eficaz y la calidad en la atención y servicio al cliente como desarrollo de la empresa.

CE2.5 Argumentar la importancia de la imagen personal y signos de comunicación corporal no verbal en la atención al cliente.

CE2.6 A partir de la simulación de una solicitud de información de localización de un producto por parte de un cliente:

- Interpretar la petición/demanda identificando el contenido de la petición/demanda que formula el cliente.
- Mostrar una actitud de implicación en la respuesta o demanda del cliente, mostrando interés.
- Responder con respeto y amabilidad, de forma eficaz al cliente utilizando el vocabulario y tono adecuado.

CE2.7 En un supuesto de solicitud de información de precio o características de un determinado producto/pedido realizado por un cliente:

- Interpretar eficazmente la necesidad de información utilizando los procedimientos y medios disponibles.
- Transmitir con claridad y orden las características básicas y precio demandadas por el cliente.

CE2.8 Identificar las características de una empresa orientada a la fidelización y orientación al cliente.

C3: Aplicar técnicas de atención básica en distintas situaciones de demanda de información y solicitud de clientes.

CE3.1 Argumentar el coste de la pérdida de clientes afectados por los errores y una deficiente atención al cliente.

CE3.2 Describir situaciones en las que se debe dar una atención básica al cliente:

- Solicitud de productos.
- Solicitud de información.
- Quejas básicas.

CE3.3 Describir el proceso que habitualmente debe seguir una queja o reclamación presentada en un establecimiento comercial y/o en el reparto domiciliario.

CE3.4 Identificar la documentación que se utiliza habitualmente para recoger una reclamación de un cliente y la información que debe contener.

CE3.5 A partir de la simulación de distintas situaciones de atención, demanda de información, conflicto o queja de clientes:

- Identificar la naturaleza de la atención requerida.
- Valorar la capacidad individual para responder a la misma.
- Simular la atención al cliente aplicando técnicas de escucha activa y orientación al cliente.
- En caso de quejas y reclamaciones básicas, simular con claridad y asertividad sobre el procedimiento a seguir para la formulación de la queja.
- Transmitir con respeto y amabilidad una actitud de implicación y compromiso de resolución en la queja planteada.

CE3.6 A partir de un supuesto de reclamación del cliente en una entrega domiciliaria:

- Determinar el tipo de reclamación y la capacidad y modo de resolver la reclamación.
- Simular la cumplimentación en el documento correspondiente de la queja (modificando la nota de entrega o en un documento ad hoc).
- Argumentar las ventajas del registro de las quejas y reclamaciones para la mejora del servicio.
- Detallar los procedimientos habituales en el registro de las incidencias.

C4: Adoptar pautas de comportamiento asertivo adaptándolas a situaciones de reclamaciones y/o solicitudes de clientes en el punto de venta o reparto a domicilio.

CE4.1 Explicar la diferencia entre tres estilos de respuesta en la interacción verbal: asertivo, agresivo y no asertivo, el comportamiento verbal y no verbal de cada uno y sus efectos.

CE4.2 Explicar en qué consiste cada una de las principales técnicas de asertividad: disco rayado, banco de niebla, libre información, aserción negativa, interrogación negativa, autorrevelación, compromiso viable, entre otras.

CE4.3 En diferentes casos debidamente caracterizados, en los que se simulan procesos de comunicación interpersonal en un entorno de trabajo comercial, punto de venta, aplicar las pautas verbales y no verbales del comportamiento asertivo para:

- Expresar opiniones, expectativas o deseos ante una supuesta situación de trabajo en un grupo.
- Realizar peticiones o solicitar aclaraciones, información a un miembro del supuesto grupo de trabajo y/o instrucciones al responsable directo.
- Recibir y aceptar críticas y/o reclamaciones habituales en las relaciones con clientes mostrando signos de comportamiento positivo.
- Utilizar fórmulas de respuesta asertiva de forma natural y segura.

Contenidos:

1. Técnicas de comunicación con clientes.

- Procesos de información y de comunicación.
- Barreras en la comunicación con el cliente.
- Puntos fuertes y débiles en un proceso de comunicación.
- Elementos de un proceso de comunicación efectiva
 - Estrategias y pautas para una comunicación efectiva
- La escucha activa
 - concepto, utilidades y ventajas de la escucha efectiva
 - signos y señales de escucha
 - componentes actitudinales de la escucha efectiva

- habilidades técnicas y personas de la escucha efectiva
- errores en la escucha efectiva
- Consecuencias de la comunicación no efectiva.

2. Técnicas de atención básica a clientes.

- Tipología de clientes.
- Comunicación verbal y no verbal.
 - Concepto.
 - Componentes.
 - Signos de comunicación corporal no verbal.
 - la imagen personal.
- Pautas de comportamiento:
 - Disposición previa
 - respeto y amabilidad
 - implicación en la respuesta
 - servicio al cliente
 - vocabulario adecuado
- Estilos de respuesta en la interacción verbal: asertivo, agresivo y no asertivo.
- Técnicas de asertividad:
 - disco rayado,
 - banco de niebla,
 - libre información,
 - aserción negativa,
 - interrogación negativa,
 - autorrevelación,
 - compromiso viable
 - otras técnicas de asertividad
- La atención telefónica.
 - El lenguaje y la actitud en la atención telefónica.
 - Recursos en la atención telefónica: voz, tiempo, pausas, silencios.
- Tratamiento de cada una de las situaciones de atención básica:
 - solicitud de información de localización
 - solicitud de información de localización de producto
 - solicitud de información de precio
 - quejas básicas y reclamaciones
- El proceso de atención de las reclamaciones en el establecimiento comercial o en el reparto domiciliario.
- Pautas de comportamiento en el proceso de atención a las reclamaciones:
 - No ignorar ninguna reclamación
 - Mantener la calma y practicar escucha activa
 - Transmitir respeto y amabilidad
 - Pedir disculpas
 - Ofrecer una solución o tramitación lo más rápida posible
 - Despedida y agradecimiento
- Documentación de las reclamaciones e información que debe contener

3. La calidad del servicio de atención al cliente.

- Concepto y origen de la calidad.
- La gestión de la calidad en las empresas comerciales.
- El control y el aseguramiento de la calidad.
- La retroalimentación del sistema.
 - calidad y seguimiento de la atención al cliente
 - documentación de seguimiento: el registro de quejas, sugerencias y reclamaciones
- La satisfacción del cliente.
 - Técnicas de control y medición.
 - Principales motivos de no satisfacción y sus consecuencias.
- La motivación personal y la excelencia empresarial
- La reorganización según criterios de calidad
- Las normas ISO 9000
 - Funcionamiento de la certificación

Apartado C: **REQUISITOS Y CONDICIONES**

No se requieren criterios de acceso

En relación con las exigencias de los formadores o de las formadoras, instalaciones y equipamientos se atenderá las exigencias solicitadas para el propio certificado de profesionalidad.