

## Comunicación Oral y Atención al Público

- **Modalidad: Distancia.**
- **Duración: 80 horas**
- **Precio: 420 €(100% bonificados por el sistema de la FTFE). Coste real 0 €**
- **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.