

The logo for HTS (Hotel Training School) consists of the letters 'HTS' in a bold, white, sans-serif font, set against a black rounded square background.

HOTEL
TRAINING
SCHOOL

curso de
TÉCNICA DE COMUNICACIÓN Y ATENCIÓN AL CLIENTE/
CONSUMIDOR

60 HORAS 
duración

En este curso aprenderás a proporcionar directa, telefónica o electrónicamente información para el cliente en lengua propia o extranjera. También, gestionarás un sistema de la información que optimice el coste, tiempo empleado y acceso a la información. Además, intervenirás en el proceso de gestión de la calidad del servicio, analizando necesidades y grado de satisfacción. Todo ello en relación a la aplicación de sistemas de comunicación y gestionarás relaciones y la atención al cliente/consumidor asesorándolo. Finalmente, manejarás aplicaciones informáticas de control y seguimiento de clientes y aplicarás procedimientos para la seguridad y confidencialidad de la información.

www.hts-school.com

OBJETIVOS

- Aplicar técnicas de comunicación en situaciones de atención / asesoramiento al cliente.
- Aplicar técnicas de organización de la información, tanto manuales como informáticas.
- Manejar como usuario aplicaciones informáticas de control y seguimiento de clientes o base de datos y aplicar procedimientos que garanticen la integridad, seguridad, disponibilidad y confidencialidad de la información almacenada.

CONTENIDO

1 *gestión y tratamiento de la información del cliente/consumidor*

- 1.1 Información del cliente.
- 1.2 Archivo y registro de la información del cliente.
- 1.3 Procedimientos de gestión y tratamiento de la información dentro de la empresa.
- 1.4 Bases de datos para el tratamiento de la información en el departamento de atención al cliente/consumidor/usuario.
- 1.5 Normativa de protección de datos de bases de datos de clientes.
- 1.6 Procedimientos de protección de datos.
- 1.7 Confección y presentación de informes.

2 *técnicas de comunicación a clientes/consumidores*

- 2.1 Modelo de comunicación interpersonal.
- 2.2 Comunicación con una o varias personas: diferencias y dificultades.
- 2.3 Barreras y dificultades en la comunicación interpersonal presencial.
- 2.4 Expresión verbal.
- 2.5 Comunicación no verbal.
- 2.6 Empatía y asertividad.
- 2.7 Comunicación no presencial.
- 2.8 Comunicación escrita.