

## ÍNDICE ATENCIÓN AL CLIENTE

### TEMA 1 LA ATENCIÓN AL CLIENTE

---

- Concepto de atención al cliente.
- Normativa vigente.
- El primer contacto.
- Protocolo de bienvenida.
- Test de evaluación.

### TEMA 2 HABILIDADES SOCIALES

---

- Inteligencia emocional.
- PNL. Programación Neurolingüística.
- Habilidades sociales.
- Autocontrol de emociones.
- Empatía y asertividad.
- Test de evaluación.

### TEMA 3 ORIENTACIÓN AL CLIENTE

---

- La orientación al cliente.
- Servicio y atención.
- Interacción con el cliente.
- Estrategias del servicio al cliente.
- Test de evaluación.

### TEMA 4 SABER COMUNICARSE CON EL CLIENTE

---

- Nociones básicas de la comunicación.
- Barreras de la comunicación.
- Control del lenguaje hablado y escrito.
- Control de los gestos.
- Consejos para la comunicación telefónica.
- Claves para la buena comunicación.
- La escucha activa.
- Test de evaluación.

## TEMA 5 CONOCER AL CLIENTE

---

- La personalidad del cliente.
- La satisfacción y las expectativas del cliente.
- Sistema de valores del cliente.
- Estudio del comportamiento del consumidor.
- Test de evaluación.

ANEXO LEY 26/1984, DE 19 DE JULIO, GENERAL PARA LA DEFENSA DE LOS CONSUMIDORES Y USUARIO

---

BIBLIOGRAFÍA

---