

UF0037: Técnicas de información y atención al cliente/consumidor. (60 horas)**Contenido**

1. Gestión y tratamiento de la información del cliente/consumidor/usuario
 - a. Información del cliente.
 - b. Archivo y registro de la información del cliente.
 - c. Procedimientos de gestión y tratamiento de la información dentro de la empresa.
 - d. Bases de datos para el tratamiento de la información en el departamento de atención al cliente/consumidor/usuario.
 - e. Normativa de protección de datos de bases de datos de clientes.
 - f. Confección y presentación de informes.

2. Técnicas de comunicación a clientes/consumidores/usuarios
 - a. Modelo de comunicación interpersonal.
 - b. Comunicación con una o varias personas: diferencias y dificultades.
 - c. Barreras y dificultades en la comunicación interpersonal presencial.
 - d. Expresión verbal.
 - e. Comunicación no verbal.
 - f. Empatía y asertividad.
 - g. Comunicación no presencial.
 - h. Comunicación escrita.