

# Catàleg d'accions formatives

## 2018 Programes de Formació Transversal

ÀMBIT SECTORIAL : Gestió comptable, econòmica, financera i de RRHH

FAMÍLIA PROFESSIONAL : Administració i gestió

ÀREA PROFESSIONAL : Finances i assegurances

3.5. Redacció d'un projecte: de la idea al paper

3.6. L'assignació de l'IRPF

4. Noves tecnologies i captació de fons

### Observacions:

### NOM DE L'ACCIÓ: Atenció al client

Grup AF: ADGG100

Grup Ampliat: 2016

Hores: 30

Nivell: Bàsic

Novetat 2018:

### Objectius:

Objectius generals:

- Adquirir els coneixements, habilitats i destreses que permetin, a través de la comunicació, oferir una qualitat de servei i atenció al client .

Objectius específics:

- Conèixer el procés de comunicació.
- Adquirir destreses en el llenguatge no verbal i la comunicació oral.
- Conèixer la tipologia de la comunicació escrita.
- Desenvolupar pautes de conducta: l'escolta i les preguntes i una actitud positiva cap als clients.

### Continguts:

1. Aspectes generals de la comunicació
  - 1.1. El procés comunicatiu
  - 1.2. Principis que regeixen la comunicació interpersonal
  - 1.3. Nivells i tipus de comunicació
  - 1.4. Analitzar els obstacles, barreres i dificultats de la comunicació
2. La comunicació oral
  - 2.1. Introducció. Como em veig, com em comunico
  - 2.2. L'expressió verbal
  - 2.3. Tècniques d'expressió oral
3. La comunicació escrita
  - 3.1. L'expressió escrita
  - 3.2. Estructura del text
  - 3.3. Estil. Claus per millorar la comunicació escrita.
4. Atenció al públic
  - 4.1. Atenció personal
  - 4.2. Atenció telefònica
  - 4.3. La importància de la Imatge Personal
5. El consumidor
  - 5.1. Establir els tipus de clients/consumidors i les seves característiques diferencials.
  - 5.2. Comportament de compra i postcompra
  - 5.3. Fidelització del client
  - 5.4. Aspectes legals

### Observacions: