



PROGRAMACIÓ  
COMUNICACIÓ I ATENCIÓ AL CLIENT  
ADG32\_LL\_CAC

• **CONTINGUTS**

**a. Tècniques de comunicació institucional i promocional:**

Les organitzacions empresarials. Característiques jurídiques, funcionals i organitzatives.  
Les funcions en l'organització: direcció, planificació, organització i control. Els departaments. Tipologia de les organitzacions. Organigrames.  
Direcció en l'empresa. Funcions de la direcció. Estils de comandament: direcció i / o lideratge. Teories i enfocaments del lideratge. Processos i sistemes d'informació a les organitzacions: comunicació a la demanda d'informació i la prestació.  
Tractament de la informació. Fluxos interdepartamentals. Elements i barreres de la comunicació.  
Comunicació, informació i comportament. Les relacions humanes i laborals en l'empresa.  
La comunicació interna a l'empresa: comunicació formal i informal. La comunicació externa a l'empresa.  
Qualitat del servei i atenció de demandes. Mètodes de valoració. Normes de qualitat aplicables.  
La imatge corporativa i institucional en els processos d'informació i comunicació en les organitzacions.

**b. Les comunicacions orals presencials i no presencials:**

Elements i etapes d'un procés de comunicació oral. Principis bàsics en les comunicacions orals.  
Tècniques de comunicació oral: empatia, assertivitat, escolta activa, somriure i proxèmia, entre altres.  
Habilitats socials i protocol en la comunicació oral.  
Formes de comunicació oral. La comunicació verbal i no verbal. Barreres de la comunicació verbal i no verbal.  
Adequació del missatge al tipus de comunicació i l'interlocutor. Utilització de tècniques d'imatge personal.  
Comunicacions a la recepció de visites: acollida, identificació, gestió i comiat. Realització d'entrevistes.  
Realització de presentacions. Aplicació de tècniques de transmissió de la imatge corporativa en les presentacions. La comunicació telefònica. Procés i parts intervinents.  
Components de l'atenció telefònica: veu, timbre, to, ritme, silencis i somriure, entre d'altres. Expressions adequades. La cortesia en les comunicacions telefòniques.  
Tècniques de transmissió de la imatge corporativa en les comunicacions telemàtiques. Preparació i realització de trucades.  
Identificació dels interlocutors.  
Tractament de diferents categories de trucades. Enfocament i realització de trucades de consultes o reclamacions. Administració de trucades. Fer una trucada efectiva.  
Filtrat de trucades. Recollida i transmissió de missatges. La centraleta.  
Ús del guia telefònica.  
La videoconferència.

**c. Elaboració de documents professionals escrits:**

La comunicació escrita en l'empresa. Normes de comunicació i expressió escrita.  
Estils de redacció. Pautes de realització. Tècniques i normes gramaticals. Construcció d'oracions. Normes de correcció ortogràfica. Tècniques de sintetització de continguts. Riquesa de vocabulari en els documents.  
Sigles i abreviatures.



Eines per a la correcció de textos: diccionaris, gramàtiques, sinònims i antònims, entre altres.  
Estructures i estils de redacció en la documentació professional: informes, cartes, presentacions escrites, actes, sol·licituds, oficis i memoràndums, entre d'altres.  
Redacció de documents professionals, utilitzant tractaments de textos.  
Comunicació a les xarxes (Intra / Internet, blogs, xarxes socials, xats i missatgeria instantània, entre d'altres). La etiqueta. Tècniques de comunicació escrita a través de:  
Fax.  
Correu electrònic. Missatgeria instantània. Correu postal.  
Altres.  
Tècniques de transmissió de la imatge corporativa en els escrits.

**d. Determinació dels processos de recepció, registre, distribució i recuperació de la informació:**

La recepció, enviament i registre de la correspondència: llibres d'entrada i sortida. Serveis de correus, circulació interna de correspondència i paqueteria.  
Procediments de seguretat i confidencialitat de la informació.  
Classificació i ordenació de documents. Normes de classificació. Avantatges i inconvenients. Tècniques d'arxiu: naturalesa. Finalitat del fitxer.  
Arxiu de documents. Captació, elaboració de dades i custòdia. Sistemes d'arxiu. Convencionals. Informàtics.  
Classificació de la informació. Centralització o descentralització de l'arxiu. El procés d'arxiu.  
Custòdia i protecció de l'arxiu:  
La purga o destrucció de la documentació. Confidencialitat de la informació i documentació. Procediments de protecció de dades.  
Les bases de dades per al tractament de la informació. El correu electrònic:  
Contractació d'adreces de correu i impressió de dades. Configuració del compte de correu.  
Ús de les eines de gestió de l'aplicació de correu electrònic.

**e. Tècniques de comunicació relacionades amb l'atenció al client / usuari:**

El client: els seus tipus.  
L'atenció al client a l'empresa / organització:  
Variables que influeixen en l'atenció al client / usuari. Posicionament i imatge de marca.  
El departament d'atenció al client / consumidor a l'empresa. Documentació implicada en l'atenció al client.  
Sistemes d'informació i bases de dades (eines de gestió de la relació amb el client-CRM-). Relacions públiques.  
Canals de comunicació amb el client. Procediments d'obtenció i recollida d'informació.  
Tècniques d'atenció al client: dificultats i barreres en la comunicació amb clients / usuaris.

**f. Gestió de consultes, queixes i reclamacions:**

La protecció del consumidor i / o usuari. El rol del consumidor i / o usuari.  
Drets i deures dels consumidors i / o usuaris.  
La defensa del consumidor: legislació europea, estatal i autonòmica. Institucions i organismes de protecció al consumidor:  
Ens públics.  
Ens privats: associacions de consumidors, associacions sectorials i cooperatives de consum.  
Reclamacions i denúncies:



Normativa reguladora en cas de reclamació o denúncia. Documents necessaris o proves en una reclamació.  
Configuració documental de la reclamació.  
Tramitació i gestió: procés de tramitació, terminis de presentació, òrgans o ens intervenen. Mediació i arbitratge: concepte i característiques.  
Situacions en les quals s'origina una mediació o arbitratge. La mediació:  
Persones físiques o jurídiques que intervenen.

Requisits exigibles. Aspectes formals. Procediment.  
L'arbitratge de consum:  
Legislació aplicable. Les juntes arbitrals. Organigrama funcional.  
Persones físiques o jurídiques que intervenen. Procediment.

**g. Organització del servei postvenda:**

El valor d'un producte o servei per al client:  
Valor de compra. Valor d'ús. Valor final.  
Activitats posteriors a la venda:  
Tractament de queixes / reclamacions. Assessorament per a l'ús.  
Instal·lació. Manteniment. Reparació.  
El procés postvenda i la seva relació amb altres processos:  
Informació d'entrada: necessitats i expectatives dels clients, situació de la competència, pla estratègic de qualitat, el producte o servei venut, característiques i abast dels productes i serveis, instruccions sobre el producte, informació de períodes anteriors, garantia de qualitat i recursos disponibles.  
Informació de sortida: producte apte per a l'ús, usuari preparat per al consum del bé, grau de satisfacció del client, solució a una queixa o inconformitat, informació per al control dels processos, valoració dels productes i dels processos, deficiències del producte o servei i oportunitats de millora.  
Tipus de servei postvenda:  
Serveis tècnics: instal·lació, manteniment i reparació. Serveis als clients: assessorament i tractament de queixes. La gestió de la qualitat en el procés del servei postvenda: Qualitat interna.  
Qualitat externa.  
Fases per a la gestió de la qualitat en el servei Postvenda: Planificació.  
Aplicació. Control. Millora.  
Tècniques i eines per a la gestió de la qualitat: Tempesta d'idees.  
Anàlisi del valor.  
Arbres d'estructures. Diagrames de causa-efecte. Fluxogrames.  
Mètodes del registre de dades. Gràfics i histogrames.  
Gràfics de control.

● **CRITERIS D'AVUACIÓ**

**Caracteritza tècniques de comunicació institucional i promocional, distingint entre internes i externes. Criteris d'avaluació:**



- a. S'han identificat els tipus d'institucions empresarials, descriure'n les característiques jurídiques, funcionals i organitzatives.
- b. S'han relacionat les funcions tipus de l'organització: direcció, planificació, organització, execució i control.
- c. S'ha identificat l'estructura organitzativa per a una assistència o la prestació d'un servei de qualitat.
- d. S'han relacionat els diferents estils de comandament d'una organització amb el clima laboral que generen.
- e. S'han definit els canals formals de comunicació en l'organització a partir del seu organigrama.
- f. S'han diferenciat els processos de comunicació interns formals i informals.
- g. S'ha valorat la influència de la comunicació informal i les cadenes de rumors a les organitzacions, i la seva repercussió en les actuacions del servei d'informació prestat.
- h. S'ha relacionat el procés de demanda d'informació d'acord amb el tipus de client, intern i extern, que pot intervenir-hi.
- i. S'ha valorat la importància de la transmissió de la imatge corporativa de l'organització en les comunicacions formals.
- j. S'han identificat els aspectes més significatius que transmeten la imatge corporativa en les comunicacions institucionals i promocionals de l'organització.

**Realitza comunicacions orals presencials i no presencials, aplicant tècniques de comunicació i adaptant-les a la situació i l' interlocutor.**

Criteris d'avaluació:

- a. S'han identificat els elements i les etapes d'un procés de comunicació.
- b. S'han aplicat les diferents tècniques de comunicació oral presencial i telefònica.
- c. S'ha aplicat el protocol de comunicació verbal i no verbal en les comunicacions presencials i no presencials.
- d. S'han identificat els elements necessaris per realitzar i rebre una trucada telefònica efectiva en les seves diferents fases: preparació, presentació-identificació i realització d'aquesta.
- e. S'han tingut en compte els costums socioculturals i els usos empresarials i s'ha valorat la importància de la transmissió de la imatge corporativa.
- f. S'han detectat les interferències que produeixen les barreres de la comunicació en la comprensió d'un missatge i s'han proposat les accions correctives necessàries.
- g. S'ha utilitzat el lèxic i les expressions adequades al tipus de comunicació i als interlocutors.
- h. S'han aplicat convenientment elements de comunicació no verbal en els missatges emesos.
- i. S'ha valorat si la informació és transmesa amb claredat, de forma estructurada, amb precisió, amb cortesia, amb respecte i amb sensibilitat.
- j. S'han comprovat els errors comesos i s'han proposat les accions correctores necessàries.

**Elabora documents escrits de caràcter professional, aplicant criteris lingüístics, ortogràfics i d'estil. Criteris d'avaluació:**

- a. S'han identificat els suports i els canals per elaborar i transmetre els documents.
- b. S'han diferenciat els suports més apropiats en funció dels criteris de rapidesa, seguretat i confidencialitat.
- c. S'ha identificat el destinatari, observant les degudes normes de protocol.



- d. S'han diferenciat les estructures i estils de redacció pròpies de la documentació professional.
- e. S'ha redactat el document apropiat, utilitzant una estructura, terminologia i forma adequades, en funció de la seva finalitat i de la situació de partida.
- f. S'han utilitzat les aplicacions informàtiques de processament de textos i autoedició, així com les seves eines de correcció.
- g. S'han publicat documents amb eines de la web 2.0.
- h. S'ha adequat la documentació escrita al manual d'estil d'organitzacions tipus.
- i. S'ha utilitzat la normativa sobre protecció de dades i conservació de documents, establerta per les empreses i institucions públiques i privades.
- j. S'han aplicat, en l'elaboració de la documentació, les tècniques 3R (reduir, reutilitzar i reciclar).
- k. S'han aplicat tècniques de transmissió de la imatge corporativa en les comunicacions escrites, valorant la seva importància per a les organitzacions.

**Determina els processos de recepció, registre, distribució i recuperació de comunicacions escrites, aplicant criteris específics de cadascuna d'aquestes tasques.**

**Criteris d'avaluació:**

- a. S'han identificat els mitjans, procediments i criteris més adequats en la recepció, registre, distribució i transmissió de comunicació escrita a través dels mitjans telemàtics.
- b. S'han determinat els avantatges i inconvenients de la utilització dels diferents mitjans de transmissió de la comunicació escrita.
- c. Selecciona el mitjà de transmissió més adequat en funció dels criteris d'urgència, cost i seguretat.
- d. S'han identificat els suports d'arxiu i registre més utilitzats en funció de les característiques de la informació que es va a emmagatzemar.
- e. S'han analitzat les tècniques de manteniment de l'arxiu de gestió de correspondència convencional.
- f. S'ha determinat el sistema de classificació, registre i arxiu apropiat al tipus de documents.
- g. S'han reconegut els procediments de consulta i conservació de la informació i documentació.
- h. S'han respectat els nivells de protecció, seguretat i accés a la informació segons la normativa vigent i s'han aplicat, en l'elaboració i arxiu de la documentació, les tècniques 3R (reduir, reutilitzar, reciclar).
- i. S'han registrat els correus electrònics rebuts o emesos de forma organitzada i rigorosa, segons tècniques de gestió eficaç.
- j. S'ha realitzat la gestió i manteniment de llibretes d'adreces.
- k. S'ha valorat la importància de la signatura digital en la correspondència electrònica.

**Aplica tècniques de comunicació, identificant les més adequades en la relació i atenció als clients / usuaris. Criteris d'avaluació:**

- a. S'han aplicat tècniques de comunicació i habilitats socials que faciliten l'empatia amb el client / usuari en situacions d'atenció / assessorament a aquest.
- b. S'han identificat les fases que componen el procés d'atenció al client / consumidor / usuari a través de diferents canals de comunicació.
- c. S'ha adoptat l'actitud més adequada segons el comportament del client davant diversos tipus de situacions.



- d. S'han analitzat les motivacions de compra o demanda d'un producte o servei per part del client / usuari.
- e. S'ha obtingut, si s'escau, la informació històrica del client.
- f. S'ha aplicat la forma i actitud adequades en l'atenció i assessorament a un client en funció del canal de comunicació utilitzat.
- g. S'han analitzat i solucionat els errors més habituals que es cometien en la comunicació amb el client / usuari.

**Gestiona consultes, queixes i reclamacions de possibles clients, aplicant la normativa vigent. Criteris d'avaluació:**

- a. S'han descrit les funcions del departament d'atenció al client en empreses.
- b. S'ha valorat la importància d'una actitud proactiva per anticipar-se incidències en els processos.
- c. S'ha interpretat la comunicació rebuda per part del client.
- d. S'han relacionat els elements de la queixa / reclamació amb les fases que componen el pla intern de resolució de queixes / reclamacions.
- e. S'han diferenciat els tipus de demanda o reclamació.
- f. S'ha gestionat la informació que cal subministrar al client.
- g. S'han determinat els documents propis de la gestió de consultes, queixes i reclamacions.
- h. S'han redactat escrits de resposta, utilitzant mitjans electrònics o altres canals de comunicació.
- i. S'ha valorat la importància de la protecció del consumidor.
- j. S'ha aplicat la normativa en matèria de consum.

**Organitza el servei postvenda, relacionant-lo amb la fidelització del client. Criteris d'avaluació:**

- a. S'ha valorat la importància del servei postvenda en els processos comercials.
- b. S'han identificat els elements que intervenen en l'atenció postvenda.
- c. S'han identificat les situacions comercials que necessiten seguiment i servei postvenda.
- d. S'han aplicat els mètodes més utilitzats habitualment en el control de qualitat del servei postvenda i els elements que intervenen en la fidelització del client.
- e. S'han distingit els moments o fases que estructuraven el procés de postvenda.
- f. S'han utilitzat les eines de gestió d'un servei postvenda.
- g. S'han descrit les fases del procediment de relació amb els clients.
- h. S'han descrit els estàndards de qualitat definits en la prestació del servei.
- i. S'han detectat i solucionat els errors produïts en la prestació del servei.
- j. S'ha aplicat el tractament adequat en la gestió de les anomalies produïdes.

● **BIBLIOGRAFIA**

TÍTOL	AUTOR	EDITORIAL
"Comunicació empresarial i atenció al client" Francisco Javier Ariza Ramírez, Juan Manuel Ariza Ramírez. Editorial Mc Graw-Hill.		



ies ses estacions

DEPARTAMENT D'ADMINISTRACIÓ I DE  
LLENGÜES ESTRANGERES  
PROVES LLIURES

FORMACIÓ  
PROFESSIÓAL **F**  
ILLES BALEARS  
LLIURES

“Manual de comunicacions escrites a l'empresa” Glòria Sanz Pinyol/ Alba Fraser. Edició revisada i actualitzada. Correspondència, correu electrònic, informes, notes internes... 71 models de consulta. ISBN 978 8478271832 Editorial Graó.

“Comunicación y atención al cliente” Héctor M. Pérez Feijoo, Jorge M. Pérez Hernández, Lía López González, Carmen Caballero Bravo. Editorial Mc Graw Hill.

“Comunicación y atención al cliente” Carmen Blanco García, Francisco Lobato Gómez, y Fernando L. Villagrà. Editorial MacMillan.

“Comunicación y atención al cliente” M<sup>a</sup> José Escudero Serrano. Editorial Paraninfo.

“Correspondencia comercial” José Ramón González, Silvia García. Editorial Libsa.