

# ESQUEMA

## Atención al cliente

### 1. Aspectos generales de la comunicación

- 1.1. El proceso comunicativo
- 1.2. Principios que rigen la comunicación interpersonal
- 1.3. Niveles y tipos de comunicación
- 1.4. Analizar los obstáculos, barreras y dificultades de la comunicación

### 2. La comunicación oral

- 2.1. Introducción. Cómo me veo, cómo me comunico
- 2.2. La expresión verbal
- 2.3. Técnicas de expresión oral

### 3. La comunicación escrita

- 3.1. La expresión escrita
- 3.2. Estructura del texto
- 3.2. Fases en la atención al cliente – la comunicación.

### 4. Atención al público

- 4.1. Atención personal
- 4.2. Atención telefónica
- 4.3. La importancia de la Imagen Personal

### 5. El consumidor

- 5.1. Establecer los tipos de clientes/ consumidores y sus características diferenciales.
- 5.2. Comportamiento de compra y poscompra
- 5.3. Fidelización del cliente
- 5.4. Aspectos legales