Paraninfo

Comunicación empresarial y atención al cliente 2.ª edición

Editorial: Paraninfo
Autor: LOLA FERNÁNDEZ VERDE, ELENA MARIA FERNANDEZ RICO
Clasificación: Ciclos Formativos > Administración y Gestión
Tamaño: 21 x 27 cm.
Páginas: 278
ISBN 13: 9788428339063
ISBN 10: 8428339066
Precio sin IVA: 29,81 Eur
Precio con IVA: 31,00 Eur
Fecha publicacion: 18/05/2017

Sinopsis

Este libro desarrolla los contenidos del módulo profesional de Comunicación Empresarial y Atención al Cliente, del Ciclo Formativo de grado medio de Gestión Administrativa, perteneciente a la familia profesional de Administración y Gestión, al amparo del Real Decreto 1631/2009, de 30 de octubre.

Comunicación empresarial y atención al cliente está organizado en dieciséis unidades. En primer lugar, se explican los elementos y las formas de comunicación interna y externa de la empresa y su representación a través de organigramas. A continuación, se tratan el contenido y la estructura de la comunicación escrita entre las empresas privadas y entre estas o particulares y las administraciones públicas. Por último, se exponen las técnicas más aconsejables a la hora de realizar la comunicación verbal y no verbal con el cliente. También se explican los elementos, las fases y el reconocimiento de las necesidades de los clientes; el procedimiento de quejas y reclamaciones; el consumidor y las instituciones de consumo; la aplicación de los procedimientos de calidad para fidelizar al cliente; y la imagen de la empresa a través del marketing.

En esta nueva edición se añaden nuevos contenidos sobre inteligencia emocional, procedimientos para confeccionar informes, realización de informes procedentes del archivo, y se actualizan cuestiones sobre procedimientos de protección de datos, archivo de la información en soporte informático y medios y equipos informáticos actuales.

Además, los contenidos se complementan con variados ejemplos y actividades resueltas. Al final de cada unidad se incluye un útil resumen de conceptos para el repaso de lo aprendido, así como gran cantidad de

actividades de aplicación y de ampliación. Por último, se incluye una sección de Para saber más… con el objeto de reforzar el contenido de cada unidad.

Por todo ello, esta obra es una herramienta adecuada tanto para los alumnos que quieren obtener el título de Técnico en Gestión Administrativa como para todas aquellas personas que quieran utilizarlo como guía en la comunicación con clientes y proveedores y dar así una buena imagen corporativa.

Dolores Fernández Verde es licenciada en Empresariales con la especialidad de Contabilidad y Comercio Exterior. Es funcionaria de carrera con más de 32 años de experiencia docente.

Elena Fernández Rico es licenciada en Derecho y Máster en Derecho Informático y Nuevas Tecnologías por la Universidad Complutense de Madrid. Imparte cursos de Derecho financiero y cursos de formación sobre sistemas de protección de datos y, además, es consejera delegada en una empresa de tecnología.

Indice

1. La comunicación empresarial; **2.** Medios y equipos ofimáticos y telemáticos. El correo electrónico; **3.** Organización de la empresa; **4.** La comunicación escrita en la empresa. Las comunicaciones breves; **5.** La comunicación escrita en la empresa. La carta comercial; **6.** Otros documentos de uso en la empresa y las administraciones públicas; **7.** La correspondencia. El servicio de correos; **8.** Sistemas de ordenación y clasificación documental I; **9.** Sistemas de ordenación y clasificación documental II; **10.** Archivo de la información en soporte papel; **11.** Archivo de la información en soporte informático; **12.** La comunicación oral; **13.** Reconocimiento de las necesidades de los clientes; **14.** Atención de consultas, quejas y reclamaciones; **15.** Potenciación de la imagen de la empresa; **16.** Aplicación de procedimientos de calidad en la atención al cliente.

Ediciones Paraninfo S.A. Calle José Abascal, 56 (Utopicus). Oficina 217. 28003 Madrid (España)
Tel. (+34) 914 463 350 Fax
info@paraninfo.es www.paraninfo.es