



Atención al Cliente

Profesora: Pilar Sánchez González

Personas destinatarias: Alumnado de Grado y Máster matriculado en prácticas externas

| Fecha 1ª Sesión | Fecha 2ª Sesión | Fecha entrega del informe por parte de alumno | Fecha entrega resultado al alumno | Fecha entrega del Diploma Acreditativo |
|-----------------|-----------------|---|-----------------------------------|--|
|-----------------|-----------------|---|-----------------------------------|--|

| | | | | |
|------------------------------------|-------------------------------------|------------------------------------|----------------------------------|-------------|
| Jueves, 21 de mayo 9:00 - 14:00 | Viernes, 22 de mayo 9:00 - 14:00 | Domingo, 31 de mayo hasta 23:59 | Lunes, 6 de junio hasta 23:59 | 30 de junio |
|------------------------------------|-------------------------------------|------------------------------------|----------------------------------|-------------|

Número de horas de impartición: 10

Número de horas de trabajo del alumno: 30

Medio de impartición: Online

Aforo máximo: 40

Para la expedición del correspondiente **Diploma de Asistencia** a la acción formativa será imprescindible que se acredite una **asistencia mínima del 100 %**

Programa:

1. Atención al Cliente 360 °
2. Entornos Off y On
3. Comunicación In - Out (de la empresa al alumno y viceversa)
4. Comunicación Verbal (por teléfono, zoom, skype, etc)
5. Comunicación Escrita (por correo electrónico, foros, etc)
6. Importancia de la Creatividad en la elaboración del mensaje
7. Qué no hay que hacer
8. Práctica C V (comunicación verbal)
9. Práctica C E (comunicación escrita)
10. Conclusiones

Metodología:

Se combinarán conocimientos teóricos con la realización de casos prácticos.

Durante las 2 sesiones, y con participación directa con la profesora. Es decir, los alumnos tendrán que poner en práctica la teoría tratada en el taller asumiendo un rol de contratados o aspirantes empresariales y la profesora asumirá el de contratadora. Una vez realizados los casos, de forma individual, se analizarán en grupo para que todos puedan valorar los comentarios aprendidos.

El alumno tendrá que realizar una Comunicación Verbal y una Comunicación Escrita como parte de la evaluación del Taller.

Organizador: Facultad de Comercio y Turismo. Universidad Complutense de Madrid

Profesora que imparte el taller:

Pilar Sánchez González es Doctora en Economía de la Empresa. Master en Marketing Relacional y Directo. Socióloga y Politóloga.

Consultora en Marketing especializada en Atención al Cliente, Marketing Relacional y Directo. Con más de 30 años de experiencia profesional en empresas nacionales y e internacionales.

Desde 1993, vinculada a diferentes centros de la UCM. Actualmente profesora de Marketing Relacional y Directo en la Facultad de Comercio y Turismo.