

# Paraninfo

## Comunicació empresarial i atenció al client



**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:** 9788497328531

**ISBN 10:** 8497328531

**Precio sin IVA:** 28,37 Eur

**Precio con IVA:** 29,50 Eur

**Fecha publicacion:** 10/05/2011

### Sinopsis

El Reial Decret 1631/2009, de 30 d'octubre, d'acord amb la Llei Orgànica 2/2006, de 3 de maig, d'Educació estableix i regula, en els aspectes i en els elements bàsics, el títol de Formació Professional del sistema educatiu de Tècnic en Gestió Administrativa, així com els seus ensenyaments mínims. Aquest manual desenvolupa els continguts del mòdul professional de Comunicació empresarial i atenció al client.

El llibre es compon de setze capítols, cadascun dels quals conté activitats d'ampliació referides al contingut de la unitat. A més, inclou un gran nombre d'exemples, exercicis pràctics i activitats. En primer lloc, s'expliquen els elements i les formes de comunicació interna i externa de l'empresa i com sorgeixen els fluxos d'informació en funció del tipus d'organització i com es representa en els organigrames de les entitats i de les organitzacions. Tot seguit, es tracta el contingut i l'estructura de la comunicació escrita entre les empreses privades i entre aquestes o particulars i les administracions públiques. Per últim, s'exposen les tècniques més adients a l'hora de realitzar la comunicació verbal i no verbal amb el client.

Així mateix, cal que tota la documentació que es genera en les empreses sigui arxivada i ordenada segons els diferents sistemes d'ordenació i classificació documental, mitjançant la utilització dels mitjans ofimàtics i telemàtics disponibles en l'actualitat, per tal de complir amb la normativa actual de confidencialitat i registre d'arxius. Aquest manual ofereix els continguts necessaris per aprendre a fer aquestes gestions.

L'obra també explica els punts següents: els elements, les fases i el reconeixement de la necessitat de clients; l'atenció i el procediment de les queixes i de les reclamacions i, per últim, el consumidor, les institucions de consum i l'aplicació dels procediments de qualitat amb l'objectiu de fidelitzar el client. A més, s'explica com potenciar la imatge de l'empresa a través del màrqueting amb els recursos següents: publicitat, relacions

públiques i responsabilitat social corporativa.

## Indice

1. La comunicació empresarial. 2. Organització de l'empresa. 3. La comunicació escrita a l'empresa. Les comunicacions breus. 4. La comunicació escrita a l'empresa. La carta comercial. 5. Altres documents d'ús a l'empresa i les Administracions Públiques. 6. Mitjans i equips ofimàtics i telemàtics. El correu electrònic. 7. La correspondència. El servei de correus. 8. Sistemes d'ordenació i classificació documental I. 9. Sistemes d'ordenació i classificació documental II. 10. Arxivament de la informació en suport paper. 11. Arxivament de la informació en suport informàtic. 12. La comunicació oral. 13. Reconeixement de les necessitats dels clients. 14. Atenció de consultes, queixes i reclamacions. 15. Potenciació de la imatge de l'empresa. 16. Aplicació de procediments de qualitat en l'atenció al client.

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