Telefono y whatsapp +34 630 06 65 14

# GESTIÓN DE LA ATENCIÓN AL CLIENTE / CONSUMIDOR / USUARIO. UF0036

SKU: EVOL-3278-iNO-B | Categorías: Atención al Cliente, COMERCIO Y MARKETING

# INFORMACIÓN DEL CURSO

Horas 60

Más información

CONTENIDO ADAPTADO A CERTIFICADO DE

**PROFESIONALIDAD** 

CURSO DE ESPECIALIZACIÓN

## Gestión de la Atención al Cliente / Consumidor / Usuario

#### **Objetivos**

• Este conjunto de materiales didácticos se ajusta a lo expuesto en el itinerario de aprendizaje perteneciente a la Unidad Formativa UF0036 Gestión de la Atención al Cliente/Consumidor/Usuario, incluida en el Módulo Formativo MF0241\_2 Información y Atención al Cliente/Consumidor/Usuario, regulada en el Real Decreto 1697/2011, de 18 de Noviembre, que permita al alumnado adquirir las competencias profesionales necesarias para ejecutar las acciones del servicio de atención al cliente, consumidor y usuario y su gestión.

#### **Contenidos**

#### UNIDAD FORMATIVA 1. GESTIÓN DE LA ATENCIÓN AL CLIENTE/CONSUMIDOR

### UNIDAD DIDÁCTICA 1. PROCESOS DE ATENCIÓN AL CLIENTE/CONSUMIDOR

- 1. Concepto y características de la función de atención al cliente:
- 2. Empresas fabricantes.
- 3. Empresas distribuidoras.
- 4. Empresas de relaciones con clientes y servicios de atención al cliente.
- 5. El defensor del cliente: pautas y tendencias.
- 6. Dependencia funcional del departamento de atención al cliente:
- 7. Organización funcional de las empresas: Organigrama
- 8. Interrelaciones del departamento de atención al cliente: comercial, financiero y de ventas.



Telefono y whatsapp +34 630 06 65 14

- 9. Factores fundamentales desarrollados en la atención al cliente:
- 10. Naturaleza.
- 11. Efectos.
- 12. Normativa: productos y ámbitos regulados.
- 13. El marketing en la empresa y su relación con el departamento de atención al cliente:
- 14. Marketing relacional.
- 15. Relaciones con clientes.
- 16. Canales de comunicación con el cliente: tanto presenciales como no presenciales.
- 17. Obtención y recogida de información del cliente.
- 18. Variables que influyen en la atención al cliente:
- 19. Posicionamiento e imagen.
- 20. Relaciones públicas.
- 21. La información suministrada por el cliente.
- 22. Análisis comparativo.
- 23. Naturaleza de la información.
- 24. Cuestionarios.
- 25. Satisfacción del cliente.
- 26. Averías.
- 27. Reclamaciones.
- 28. Documentación implicada en la atención al cliente.
- 29. Servicio Post venta.

#### UNIDAD DIDÁCTICA 2. CALIDAD EN LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE

- 1. Procesos de calidad en la empresa.
- 2. Concepto y características de la calidad de servicio.
- 3. Importancia.
- 4. Objeto.
- 5. Calidad y satisfacción del cliente.
- 6. Ratios de control y medición de la calidad y satisfacción del cliente.
- 7. Elementos de control.
- 8. Métodos de evaluación de la calidad del servicio de atención al cliente.
- 9. Medidas correctoras.

#### UNIDAD DIDÁCTICA 3. ASPECTOS LEGALES EN RELACIÓN CON LA ATENCIÓN AL CLIENTE

- 1. Ordenación del Comercio Minorista:
- 2. Contenido
- 3. Implicaciones en la atención a clientes.
- 4. Servicios de la Sociedad de la Información y el Comercio Electrónico
- 5. Contenido.
- 6. Implicaciones.
- 7. Protección de Datos:
- 8. Contenido





# formacionevolution.es

Telefono y whatsapp +34 630 06 65 14

- 9. Implicaciones en las relaciones con clientes.
- 10. Protección al consumidor:
- 11. Ley General de Defensa de los consumidores y usuarios.
- 12. Regulación autonómica y local de protección al consumidor.

Tal vez te pueda interesar este curso: Atención al cliente/consumidor en inglés

o tal vez este otro: Gestión de la atención al cliente/consumidor

Síguenos en: Instagram



