

GESTIÓN DE LA ATENCIÓN AL CLIENTE/CONSUMIDOR

SKU: EVOL-3324-VTP-A | **Categorías:** [Atención al Cliente](#), [COMERCIO Y MARKETING](#), [Comercio y Marketing](#), [Marketing](#), [Publicidad y Comunicación](#)

INFORMACIÓN DEL CURSO

Horas 75

CURSO DE ESPECIALIZACIÓN

Gestión de la atención al cliente/consumidor

Objetivos

- Analizar las características de una empresa / organización para transmitir la imagen más adecuada.
- Aplicar los procedimientos adecuados para la obtención de información necesaria en la gestión de control de calidad del servicio prestado por una empresa/organización.

Contenidos

UD1. Procesos de Atención al Cliente/Consumidor.

- 1.1. Concepto y características de la función de atención al cliente.
- 1.2. Dependencia funcional del departamento de atención al cliente.
- 1.3. Factores fundamentales desarrollados en la atención al cliente.
- 1.4. El marketing en la empresa y su relación con el departamento de atención al cliente.
- 1.5. Variables que influyen en la atención al cliente.
- 1.6. La información suministrada por el cliente.
- 1.7. Documentación implicada en la atención al cliente.
- 1.8. Servicio post venta.



UD2. Calidad en la Prestación del Servicio de Atención al Cliente.

- 2.1. Procesos de calidad en la empresa.
- 2.2. Concepto y características de la calidad de servicio.
- 2.3. Ratios de control y medición de la calidad y satisfacción del cliente.

UD3. Aspectos Legales en Relación con la Atención al Cliente.

- 3.1. Ordenación del comercio minorista.
- 3.2. Servicios de la Sociedad de la Información y el Comercio Electrónico.
- 3.3. Protección de datos.
- 3.4. Protección al consumidor.

¿Quieres convertirte en un experto en la gestión de la atención al cliente y destacarte en el mundo empresarial? ¡Entonces nuestro curso online sobre Gestión de la atención al cliente/consumidor es perfecto para ti!

En este programa educativo, podrá aprender más sobre las estrategias y técnicas electrónicas utilizadas para brindar un servicio excepcional a los clientes, fácil de entender y experiencias positivas que estimulen el crecimiento de su negociación. Desde la comunicación efectiva hasta la resolución de conflictos, te parará para afrontar cualquier situación con profesionalismo y empatía.

Adquirirás habilidades clave como la escucha activa, la empatía, la asertividad y la capacidad de anticiparte a las necesidades del cliente. Después de gestionar quejas y reclamaciones de manera eficiente, a manejar clientes difíciles ya construir relaciones sólidas basadas en la confianza y la satisfacción.

Dirigido a profesionales del área de ventas, atención al cliente, marketing o cualquier persona interesada en mejorar sus habilidades en el trato con los consumidores, este curso te proporcionará las herramientas necesarias para destacarte en un mercado cada vez más competitivo. ¡Inscríbete ahora en nuestro curso online sobre Gestión de la atención al cliente/consumidor y conviértete en un referente en servicio al cliente!



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](#)

