

UF0036

Gestión de la atención al cliente / consumidor



Contenidos adaptados al Certificado de Profesionalidad

Actividades de venta / COMV0108

Perteneciente a MF0241_2

Descripción:

Este manual desarrolla su contenido atendiendo a los procesos de atención al cliente, insistiendo en la calidad de los servicios prestados por parte de las empresas y trabajadores. Además, muestra al alumno los aspectos legales que son necesarios para conocer todo lo referente a la atención al cliente.

Toda esta información, presente en este curso, facilitará una gestión eficaz de los procesos de venta y ayudará a la fidelización del cliente.

Nº de horas:

60 horas.

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

Requisitos y Conocimientos previos:

No son necesarios conocimientos específicos previos para cursar el módulo con aprovechamiento, sin embargo es aconsejable disponer de habilidades sociales y comunicativas verbales y no verbales que predisponga al profesional a ejercer su tarea con éxito.

La ortografía y vocabulario fluido son importantes.

Unidad didáctica 1. 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

Unidad didáctica 2. 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

Unidad didáctica 3. 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

UF0037

Técnicas de información y atención al cliente / consumidor



Contenidos adaptados al Certificado de Profesionalidad

Actividades de venta / COMV0108

Perteneciente a MF0241_2

Descripción:

Este manual desarrolla las técnicas de gestión y tratamiento de la información que las empresas y trabajadores pueden obtener del cliente. Asimismo, se da especial importancia a las técnicas de comunicación con la intención de poder comprender en su complejidad la atención al cliente.

Nº de horas:

60 horas.

Objetivos:

- Aplicar técnicas de comunicación en situaciones de atención / asesoramiento al cliente.
- Aplicar técnicas de organización de la información, tanto manuales como informáticas.
- Manejar como usuario aplicaciones informáticas de control y seguimiento de clientes o base de datos y aplicar procedimientos que garanticen la integridad, seguridad, disponibilidad y confidencialidad de la información almacenada.

Requisitos y Conocimientos previos:

No son necesarios conocimientos específicos previos para cursar el módulo con aprovechamiento, sin embargo es aconsejable disponer de habilidades sociales y comunicativas verbales y no verbales que predisponga al profesional a ejercer su tarea con éxito.

La ortografía y vocabulario fluido son importantes.

Unidad didáctica 1. Gestión y tratamiento de la información del cliente/ consumidor

- 1.1. Información del cliente
- 1.2. Archivo y registro de la información del cliente
- 1.3. Procedimientos de gestión y tratamiento de la información dentro de la empresa
- 1.4. Bases de datos para el tratamiento de la información en el departamento de atención al cliente/ consumidor/usuario
- 1.5. Normativa de Protección de Datos de Clientes
- 1.6. Confección y presentación de informes

Unidad didáctica 2. Técnicas de comunicación a clientes/ consumidores

- 2.1. Modelo de comunicación interpersonal
- 2.2. Comunicación con una o varias personas: diferencias y dificultades
- 2.3. Barreras y dificultades en la comunicación interpersonal presencial
- 2.4. Expresión verbal
- 2.5. Comunicación no verbal
- 2.6. Empatía y asertividad
- 2.7. Comunicación no presencial
- 2.8. Comunicación escrita