

## Curso: Gestión de la Atención al Cliente / Consumidor

**Familia Profesional:** Comercio y marketing.

**Modalidad:** On-line (Teleformación).

**Duración:** 25 h.

### Contenidos:

#### **1. Procesos de atención al cliente/consumidor/usuario**

- 1.1 Concepto y características de la función de atención al cliente:
  - 1.1.1 Empresas fabricantes.
  - 1.1.2 Empresas distribuidoras.
  - 1.1.3 Empresas de relaciones con clientes y servicios de atención al cliente.
  - 1.1.4 El defensor del cliente: pautas y tendencias.
- 1.2 Dependencia funcional del departamento de atención al cliente:
  - 1.2.1 Organización funcional de las empresas: Organigrama
  - 1.2.2 Interrelaciones del departamento de atención al cliente: comercial, financiero y de ventas.
- 1.3 Factores fundamentales desarrollados en la atención al cliente:
  - 1.3.1 Naturaleza.
  - 1.3.2 Efectos.
  - 1.3.3 Normativa: productos y ámbitos regulados.
- 1.4 El marketing en la empresa y su relación con el departamento de atención al cliente:
  - 1.4.1 Marketing relacional.
  - 1.4.2 Relaciones con clientes.
  - 1.4.3 Canales de comunicación con el cliente: tanto presenciales como no presenciales.
  - 1.4.4 Obtención y recogida de información del cliente.
- 1.5 Variables que influyen en la atención al cliente:
  - 1.5.1 Posicionamiento e imagen.
  - 1.5.2 Relaciones públicas.
- 1.6 La información suministrada por el cliente.
  - 1.6.1 Análisis comparativo.
  - 1.6.2 Naturaleza de la información.
  - 1.6.3 Cuestionarios.
  - 1.6.4 Satisfacción del cliente.
  - 1.6.5 Averías.
  - 1.6.6 Reclamaciones.
- 1.7 Documentación implicada en la atención al cliente.
- 1.8 Servicio Postventa.

#### **2. Calidad en la prestación del servicio de atención al cliente/consumidor/usuario**

- 2.1 Procesos de calidad en la empresa.
- 2.2 Concepto y características de la calidad de servicio.
  - 2.2.1 Importancia.
  - 2.2.2 Objeto.
  - 2.2.3 Calidad y satisfacción del cliente.
- 2.3 Ratios de control y medición de la calidad y satisfacción del cliente.
  - 2.3.1 Elementos de control.
  - 2.3.2 Métodos de evaluación de la calidad del servicio de atención al cliente.
  - 2.3.3 Medidas correctoras.

#### **3. Aspectos legales en relación con la atención al cliente/consumidor/usuario**

3.1 Ordenación del Comercio Minorista:

3.1.1 Contenido

3.1.2 Implicaciones en la atención a clientes.

3.2 Servicios de la Sociedad de la Información y el Comercio Electrónico

3.2.1 Contenido.

3.2.2 Implicaciones.

3.3 Protección de Datos:

3.3.1 Contenido

3.3.2 Implicaciones en las relaciones con clientes.

3.4 Protección al consumidor:

3.4.1 Ley General de Defensa de los consumidores y usuarios.

3.4.2 Regulación autonómica y local de protección al consumidor.