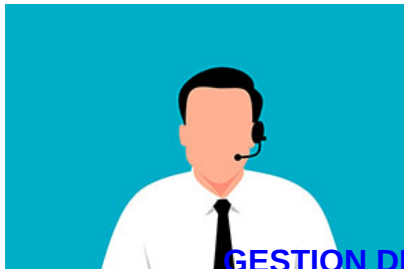




FORMACIÓN

Catálogo de Cursos



GESTION DE LA ATENCION AL CLIENTE / CONSUMIDOR / USUARIO

Sector: COMERCIO

CONVOCATORIA ABIERTA. Si está interesado en este curso, por favor, consulte las fechas.

Modalidad: ONLINE

Duración: 60.00 horas

Objetivos:

En el ámbito del comercio y marketing, es necesario conocer los diferentes campos de la atención al cliente, consumidor o usuario, dentro del área profesional de la compraventa. Así, con el objetivo de este curso se es aportar los conocimientos necesarios para la gestión de la atención al cliente/consumidor/usuario.

Contenidos:

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

UNIDAD DIDÁCTICA 1. PROCESOS DE ATENCIÓN AL CLIENTE/CONSUMIDOR

Concepto y características de la función de atención al cliente:

- Empresas fabricantes.
- Empresas distribuidoras.
- Empresas de relaciones con clientes y servicios de atención al cliente.
- El defensor del cliente: pautas y tendencias.

Dependencia funcional del departamento de atención al cliente:

- Organización funcional de las empresas: Organigrama
- Interrelaciones del departamento de atención al cliente: comercial, financiero y de ventas.

Factores fundamentales desarrollados en la atención al cliente:

- Naturaleza.
- Efectos.
- Normativa: productos y ámbitos regulados.

El marketing en la empresa y su relación con el departamento de atención al cliente:

- Marketing relacional.
- Relaciones con clientes.
- Canales de comunicación con el cliente: tanto presenciales como no presenciales.
- Obtención y recogida de información del cliente.

Variables que influyen en la atención al cliente:

- Posicionamiento e imagen.
- Relaciones públicas.

La información suministrada por el cliente.

- Análisis comparativo.
- Naturaleza de la información.
- Cuestionarios.
- Satisfacción del cliente.
- Averías.
- Reclamaciones.

Documentación implicada en la atención al cliente.

- Servicio Post venta.

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

AL CLIENTE

Procesos de calidad en la empresa.

Concepto y características de la calidad de servicio.

- Importancia.
- Objeto.
- Calidad y satisfacción del cliente.

Ratios de control y medición de la calidad y satisfacción del cliente.

- Elementos de control.
- Métodos de evaluación de la calidad del servicio de atención al cliente.
- Medidas correctoras.

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

Ordenación del Comercio Minorista:

- Contenido
- Implicaciones en la atención a clientes.

Servicios de la Sociedad de la Información y el Comercio Electrónico

- Contenido.
- Implicaciones.

Protección de Datos:

- Contenido
- Implicaciones en las relaciones con clientes.

Protección al consumidor:

- Ley General de Defensa de los consumidores y usuarios.
- Regulación autonómica y local de protección al consumidor.