



## Gestión de la atención al cliente/consumidor

**Sku:** UF0036\_V2

**Horas:** 60

### 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

Tema 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 Tema 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 Tema 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