



## Gestión de la atención al cliente/consumidor. UF0036

**Sku:** 11820IN

**Horas:** 60

**Formato:** HTML 5

### 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

**UNIDAD 1. PROCESOS DE ATENCIÓN AL CLIENTE/CONSUMIDOR** Introducción 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 la empresa: 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 los clientes Canales de comunicación con el cliente Obtención y recogida de información del cliente Variables que influyen en la atención al cliente Imagen Posicionamiento Relaciones públicas La información suministrada por el cliente Análisis comparativo Naturaleza de la información Cuestionarios Satisfacción del cliente Averías Quejas y reclamaciones Documentación implicada en la atención al cliente Reglamento Informe anual Documentación del servicio posventa Servicio posventa e implicaciones en la fidelización Resumen **UNIDAD 2. CALIDAD EN LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE** Introducción Concepto y características de la calidad de servicio Objetivos de la calidad en el servicio Importancia de la calidad en el servicio 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 Resumen **UNIDAD 3. ASPECTOS LEGALES EN RELACIÓN CON LA ATENCIÓN AL CLIENTE** Introducción Ordenación del comercio minorista Contenido Implicaciones en la atención a clientes Servicios de la Sociedad de la Información y el Comercio Electrónico Contenido Ley

34/2002, de 11 de julio, de Servicios de la Sociedad de la Información y de Comercio Electrónico (LSSI-CE) Implicaciones en la atención al cliente 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 Reclamación de los consumidores y usuarios Resumen