



## **(MF0241\_2) Información Y Atención Al Cliente/Consumidor/Usuario**

**Sku:** PD241

**Horas:** 120

**Formato:** HTML

### **OBJETIVOS**

#### **Objetivos Generales**

- Ejecutar las acciones del Servicio de Atención al cliente /consumidor / usuario.

#### **Objetivos Específicos**

- 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.
- 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.

### **CONTENIDOS**

#### **UF0036: Gestión de la atención al cliente/consumidor Unidad 1: Procesos de atención al cliente/consumidor**

- Concepto y características de la función de atención al cliente
- Dependencia funcional del departamento de atención al cliente
- Factores fundamentales desarrollados en la atención al cliente
- El marketing en la empresa y su relación con el departamento de atención al cliente
- La información suministrada por la clientela
- Documentación implicada en la atención a la clientela
- Servicio post-venta

#### **Unidad 2: Calidad en la prestación del servicio de atención al cliente**

- Procesos de calidad en la empresa
- Concepto y características de la calidad del servicio
- Ratios de control y medición de la calidad y satisfacción de la clientela

### **Unidad 3: Aspectos legales en la relación con la atención al cliente**

- Ordenación del comercio minorista
- Servicios de la sociedad de la información y el comercio electrónico
- Ley orgánica de protección de datos (LOPD)
- Protección a la persona consumidora (LGDCU)
- Regulación autonómica y local de protección a la persona consumidora
- Protección de las personas consumidoras en países europeos

### **UF0037: Técnica de la atención al cliente/consumidor Unidad 1: Gestión y tratamiento de la información del cliente/consumidor**

- Información de la clientela
- Archivo y registro de la información
- Procedimiento de gestión y tratamiento de la información dentro de la empresa
- Bases de datos para el tratamiento de la información en el departamento de atención al cliente/consumidor/usuario
- Confección y presentación de informes
- Normativa de protección de datos de bases de datos de clientes

### **Unidad 2: Técnicas de comunicación a clientes /consumidores**

- Modelo de comunicación interpersonal
- Comunicación con una o varias personas: diferencias y dificultades
- Expresión verbal
- Comunicación no verbal
- Empatía y asertividad
- Comunicación no presencial
- Comunicación escrita