



## **UF0036: Gestión de la atención al cliente/consumidor/usuario.**

**Sku:** PA\_UF0036

**Horas:** 60

**Formato:** HTML

### **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/usuario**
  - 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 Postventa.
- **Unidad 2. Calidad en la prestación del servicio de atención al cliente/consumidor/usuario**
    - 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 3. Aspectos legales en relación con la atención al cliente/consumidor/usuario**
    - 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.
-