



## Gestión y tratamiento de la información del cliente /consumidor

**Sku:** CT0770

**Horas:** 35

**Formato:** HTML

### CONTENIDOS

1. Información del cliente. 1.1. Quejas. 1.2. Reclamaciones. 1.3. Cuestionarios de satisfacción. 2. Archivo y registro de la información del cliente. 2.1. Técnicas de archivo: naturaleza y finalidad del archivo. 2.2. Elaboración de ficheros. 3. Procedimientos de gestión y tratamiento de la información dentro de la empresa. 4. Bases de datos para el tratamiento de la información en el departamento de atención al cliente /consumidor /usuario. 4.1. Estructura y funciones de una base de datos. 4.2. Tipos de bases de datos. 4.3. Bases de datos documentales. 4.4. Utilización de bases de datos: búsqueda y recuperación de archivos y registros. 4.5. Grabación, modificación y borrado de información. 4.6. Consulta de información. 5. Normativa de protección de datos de bases de datos de clientes. 5.1. Procedimientos de protección de datos. 6. Confección y presentación de informes.