# GESTIÓN DE LA ATENCIÓN AL CLIENTE / CONSUMIDOR / USUARIO. UF0036

**SKU:** EVOL-3278-iNO-B | **Categorías:** Atención al Cliente, COMERCIO Y MARKETING

## INFORMACIÓN DEL CURSO

| | |
|---|---|
| **Horas** | 60 |
| **Más información** | CONTENIDO ADAPTADO A CERTIFICADO DE PROFESIONALIDAD |

CURSO DE ESPECIALIZACIÓN

### Gestión de la Atención al Cliente / Consumidor / Usuario

**Objetivos**

- Este conjunto de materiales didácticos se ajusta a lo expuesto en el itinerario de aprendizaje perteneciente a la Unidad Formativa UF0036 Gestión de la Atención al Cliente/Consumidor/Usuario, incluida en el Módulo Formativo MF0241_2 Información y Atención al Cliente/Consumidor/Usuario, regulada en el Real Decreto 1697/2011, de 18 de Noviembre, que permita al alumnado adquirir las competencias profesionales necesarias para ejecutar las acciones del servicio de atención al cliente, consumidor y usuario y su gestión.

**Contenidos**

**UNIDAD FORMATIVA 1. GESTIÓN DE LA ATENCIÓN AL CLIENTE/CONSUMIDOR**

**UNIDAD DIDÁCTICA 1. PROCESOS DE ATENCIÓN AL CLIENTE/CONSUMIDOR**

1. Concepto y características de la función de atención al cliente:
2. - Empresas fabricantes.
3. - Empresas distribuidoras.
4. - Empresas de relaciones con clientes y servicios de atención al cliente.
5. - El defensor del cliente: pautas y tendencias.
6. Dependencia funcional del departamento de atención al cliente:
7. - Organización funcional de las empresas: Organigrama
8. - Interrelaciones del departamento de atención al cliente: comercial, financiero y de ventas.

9. Factores fundamentales desarrollados en la atención al cliente:
10. - Naturaleza.
11. - Efectos.
12. - Normativa: productos y ámbitos regulados.
13. El marketing en la empresa y su relación con el departamento de atención al cliente:
14. - Marketing relacional.
15. - Relaciones con clientes.
16. - Canales de comunicación con el cliente: tanto presenciales como no presenciales.
17. - Obtención y recogida de información del cliente.
18. Variables que influyen en la atención al cliente:
19. - Posicionamiento e imagen.
20. - Relaciones públicas.
21. La información suministrada por el cliente.
22. - Análisis comparativo.
23. - Naturaleza de la información.
24. - Cuestionarios.
25. - Satisfacción del cliente.
26. - Averías.
27. - Reclamaciones.
28. Documentación implicada en la atención al cliente.
29. - Servicio Post venta.

**UNIDAD DIDÁCTICA 2. CALIDAD EN LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE**

1. Procesos de calidad en la empresa.
2. Concepto y características de la calidad de servicio.
3. - Importancia.
4. - Objeto.
5. - Calidad y satisfacción del cliente.
6. Ratios de control y medición de la calidad y satisfacción del cliente.
7. - Elementos de control.
8. - Métodos de evaluación de la calidad del servicio de atención al cliente.
9. - Medidas correctoras.

**UNIDAD DIDÁCTICA 3. ASPECTOS LEGALES EN RELACIÓN CON LA ATENCIÓN AL CLIENTE**

1. Ordenación del Comercio Minorista:
2. - Contenido
3. - Implicaciones en la atención a clientes.
4. Servicios de la Sociedad de la Información y el Comercio Electrónico
5. - Contenido.
6. - Implicaciones.
7. Protección de Datos:
8. - Contenido

9. - Implicaciones en las relaciones con clientes.
10. Protección al consumidor:
11. - Ley General de Defensa de los consumidores y usuarios.
12. - Regulación autonómica y local de protección al consumidor.

Tal vez te pueda interesar este curso: Atención al cliente/consumidor en inglés

o tal vez este otro: Gestión de la atención al cliente/consumidor

Síguenos en: Instagram