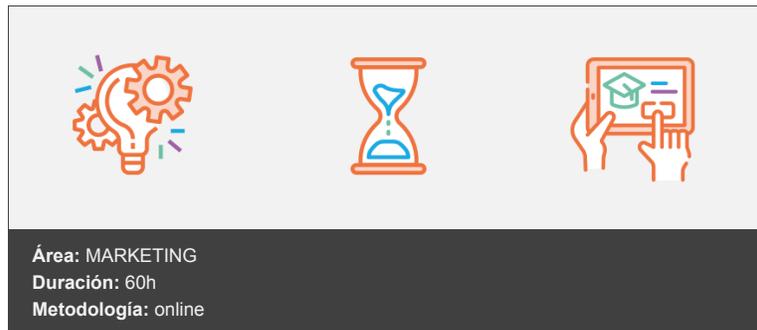


## Gestión de la atención al cliente/consumidor (COMV0108)



### 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 y estructura del curso

#### 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

#### **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

#### **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

#### **Metodología**

En Critería creemos que para que la formación e-Learning sea realmente exitosa, tiene que estar basada en contenidos 100% multimedia (imágenes, sonidos, vídeos, etc.) diseñados con criterio pedagógico y soportados en una plataforma que ofrezca recursos de comunicación como chats, foros y conferencias...Esto se logra gracias al trabajo coordinado de nuestro equipo e-Learning integrado por profesionales en pedagogía, diseño multimedia y docentes con mucha experiencia en las diferentes áreas temáticas de nuestro catálogo.

#### **Perfil persona formadora**

Esta acción formativa será impartida por un/a experto/a en el área homologado/a por Critería, en cumplimiento con los procedimientos de calidad, con experiencia y formación pedagógica.

***En Critería queremos estar bien cerca de ti, ayúdanos a hacerlo posible:  
¡Suscríbete a nuestro blog y síguenos en redes sociales!***

**Blog de Critería**

