

Gestión de la atención al cliente/consumidor - actividades de venta

Modalidad: curso e-Learning Duración: 60 horas

Categorías: Comercio y marketing

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

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