

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



SKU: PA_UF0036

Horas: 60

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.

CONTENIDO

- **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.