

Gestión de la atención al cliente/consumidor

Duración: 60 h

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.

TEMARIO

UNIDAD 1. 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

UNIDAD 2. 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

UNIDAD 3. 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