

## Gestión de la atención al cliente/consumidor

➤ **Duración: 60 horas.**

➤ **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

#### Concepto y características de la función de atención al cliente

##### Introducción

##### Atención al cliente: concepto y funciones

##### Empresas fabricantes

##### Empresas distribuidoras

##### Empresas de relaciones con clientes y servicios de atención al cliente

##### El defensor del cliente: pautas y tendencias

##### Resumen

#### Dependencia funcional del departamento de atención al cliente

##### Introducción

##### Concepto de organización

##### Concepto de estructura organizativa

##### Organización funcional de la empresa: organigrama

##### Diferenciación y agrupación de actividades: departamentalización

##### Interrelaciones del departamento de atención al cliente: comercial, financiero y de ventas 56

##### Resumen

#### Factores fundamentales desarrollados en la atención al cliente

##### Introducción

##### Naturaleza

##### Efectos

##### Normativa: productos y ámbitos regulados

##### Resumen

#### El marketing en la empresa y su relación con el departamento de atención al cliente

##### Introducción

##### Marketing relacional

##### Relaciones con clientes

##### Canales de comunicación con el cliente

##### Obtención y recogida de información del cliente

##### Resumen

#### Variables que influyen en la atención al cliente

##### Introducción

##### Posicionamiento e imagen

**Relaciones públicas  
Resumen**

**La información suministrada por el cliente**

Introducción

Naturaleza de la información

Cuestionarios

Análisis comparativo

Satisfacción del cliente

Averías

Resumen

**Documentación implicada en la atención al cliente**

Introducción

Generalidades de la documentación implicada en la atención al cliente

Servicio posventa e implicaciones en la fidelización

Resumen

**CALIDAD EN LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE**

**Procesos de calidad en la empresa**

Introducción

Concepto y origen de la calidad

Evolución histórica del concepto de calidad

Gestión de la calidad en la empresa

Las normas ISO 9000

El manual de calidad, los procedimientos y la documentación operativa

Resumen

**Concepto y características de la calidad de servicio**

Introducción

La calidad y el servicio

Objetivos

Importancia de la calidad en el servicio

Calidad y satisfacción del cliente

Resumen

**Ratios de control y medición de la calidad y satisfacción del cliente**

Introducción

Control de la calidad

Métodos de evaluación de la calidad del servicio de atención al cliente

Medidas correctoras

Resumen

**ASPECTOS LEGALES EN RELACIÓN CON LA ATENCIÓN AL CLIENTE**

**Ordenación del comercio minorista**

Introducción

Contenido: la distribución comercial actual

Implicaciones en la atención a clientes

Resumen

**Servicios de la sociedad de la información y el comercio electrónico**

Introducción

Contenido

Implicaciones

Resumen

**Protección de datos**

Introducción

Normativa de protección de datos

¿A quién afecta la Ley Orgánica de Protección de Datos?

Contenido

Auditoría de protección de datos



**Implicaciones en las relaciones con clientes**  
**Resumen**

**Protección al consumidor**

**Introducción**

**Ley general de defensa de los consumidores y usuarios. Normativa nacional**

**Instituciones nacionales de consumo**

**Regulación autonómica y local de protección al consumidor**

**Vías oficiales de reclamación de los consumidores y usuarios**

**Resumen**