

La manera más sencilla de que crezca
tu organización

**CON LOS LÍDERES EN
FORMACIÓN**



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

Modalidad:

e-learning con una duración 56 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



La manera más sencilla de que crezca
tu organización

**CON LOS LÍDERES EN
FORMACIÓN**



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

La manera más sencilla de que crezca
tu organización

**CON LOS LÍDERES EN
FORMACIÓN**



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?

La manera más sencilla de que crezca
tu organización

**CON LOS LÍDERES EN
FORMACIÓN**



Normativa de protección de datos?

¿A quié 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

