Atención al cliente y tratamiento de consultas de servicios financieros v1

Modalidad:

e-learning con una duración 56 horas

Objetivos:

- Analizar sugerencias y consultas, presentadas del sector financiero obteniendo los datos de fuentes fiables y en el marco de la legislación vigente, para deducir líneas de actuación y canalización.
- Enumerar las principales instituciones y organismos públicos y privados de protección al cliente financiero y explicar su competencia.
- Aplicar técnicas de comunicación en situaciones de atención y/o asesoramiento al cliente, en la gestión de sugerencias y consultas.
- Describir las fases que componen la resolución de sugerencias, consultas.

Contenidos:

1. Protección del consumidor y usuario de las entidades del sector financiero.

1.1. Normativa, instituciones y organismos de protección

1.2. Análisis de la normativa de transparencia y protección del usuario de servicios financieros.

1.3. Procedimientos de protección del consumidor y usuario.

1.3.1. Protección de datos y confidencialidad.

1.4. Departamentos y servicios de atención al cliente de entidades financieras.

1.5. Comisionados para la defensa del cliente de servicios financieros.

1.6. Los entes públicos de protección al consumidor.

1.7. Tipología de entes públicos y su organigrama funcional.

1.7.1. Administración central.

1.7.2. Autonómica.

1.7.3. Provincial.

1.7.4. Local.

1.8. Servicios de atención al cliente.

1.8.1. Defensor del cliente.

1.8.2. Comisionado de entidades financieras.

1.9. El Banco de España.

1.9.1. Servicio de reclamaciones.

1.9.2. Comisión Nacional del Mercado de Valores.

1.9.3. Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones.

1.10. Asociaciones de consumidores y asociaciones sectoriales.

2. El Servicio de atención al cliente en las entidades del sector financiero.

2.1. Funciones fundamentales desarrolladas en la atención al cliente.

2.1.1. Naturaleza.

2.1.2. Efectos.

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

2.2.1. Relaciones públicas.

2.2.2. Establecimiento de canales de comunicación con el cliente.

3. Técnicas de comunicación, y atención al cliente.

3.1. Tratamiento diferencial de sugerencias, consultas.

3.2. Procesos de comunicación.

3.2.1. Interpersonal.

3.2.2. Telefónica.

3.2.3. Escrita.

3.3. Tratamiento al cliente.

3.3.1. Personas versus problemas.

3.3.2. Percepción-emoción-comunicación.

3.4. Habilidades personales y sociales.

3.4.1. Lenguaje.

3.4.2. Escucha activa.

3.4.3. Empatía.

3.4.4. Asertividad.

3.4.5. Feed-back.

3.5. Caracterización de los distintos tipos de clientes (habladores, tímidos, inquisitivos...).