

La manera más sencilla de que crezca  
tu organización

**CON LOS LÍDERES EN  
FORMACIÓN**



# Gestión de la atención al cliente / consumidor v1

Modalidad:

e-learning con una duración 56 horas

Objetivos:

Adquirir las competencias profesionales necesarias para ejecutar las acciones del servicio de atención al cliente, consumidor y usuario y su gestión.

Contenidos:

## 1. Procesos de atención al cliente/consumidor/usuario

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

#### 1.1.1 Empresas fabricantes.

#### 1.1.2 Empresas distribuidoras.

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

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

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

#### 1.2.1 Organización funcional de las empresas: Organigrama

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

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

#### 1.3.1 Naturaleza.



La manera más sencilla de que crezca  
tu organización

**CON LOS LÍDERES EN  
FORMACIÓN**



1.3.2 Efectos.

1.3.3 Normativa: productos y ámbitos regulados.

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

1.4.1 Marketing relacional.

1.4.2 Relaciones con clientes.

1.4.3 Canales de comunicación con el cliente: tanto presenciales como no presenciales.

1.4.4 Obtención y recogida de información del cliente.

1.5 Variables que influyen en la atención al cliente:

1.5.1 Posicionamiento e imagen.

1.5.2 Relaciones públicas.

1.6 La información suministrada por el cliente.

1.6.1 Análisis comparativo.

1.6.2 Naturaleza de la información.

1.6.3 Cuestionarios.

1.6.4 Satisfacción del cliente.

1.6.5 Averías.

1.6.6 Reclamaciones.

1.7 Documentación implicada en la atención al cliente.

1.8 Servicio Postventa.

La manera más sencilla de que crezca  
tu organización

**CON LOS LÍDERES EN  
FORMACIÓN**



## 2. Calidad en la prestación del servicio de atención al cliente/consumidor/usuario

### 2.1 Procesos de calidad en la empresa.

### 2.2 Concepto y características de la calidad de servicio.

#### 2.2.1 Importancia.

#### 2.2.2 Objeto.

#### 2.2.3 Calidad y satisfacción del cliente.

### 2.3 Ratios de control y medición de la calidad y satisfacción del cliente.

#### 2.3.1 Elementos de control.

#### 2.3.2 Métodos de evaluación de la calidad del servicio de atención al cliente.

#### 2.3.3 Medidas correctoras.

## 3. Aspectos legales en relación con la atención al cliente/consumidor/usuario

### 3.1 Ordenación del Comercio Minorista:

#### 3.1.1 Contenido

#### 3.1.2 Implicaciones en la atención a clientes.

### 3.2 Servicios de la Sociedad de la Información y el Comercio Electrónico

#### 3.2.1 Contenido.

#### 3.2.2 Implicaciones.

### 3.3 Protección de Datos:

#### 3.3.1 Contenido



La manera más sencilla de que crezca  
tu organización

**CON LOS LÍDERES EN  
FORMACIÓN**



3.3.2 Implicaciones en las relaciones con clientes.

3.4 Protección al consumidor:

3.4.1 Ley General de Defensa de los consumidores y usuarios.

3.4.2 Regulación autonómica y local de protección al consumidor.