

La manera más sencilla de que crezca  
tu organización

**CON LOS LÍDERES EN  
FORMACIÓN**



# Atención al Cliente

## Modalidad:

e-learning con una duración 56 horas

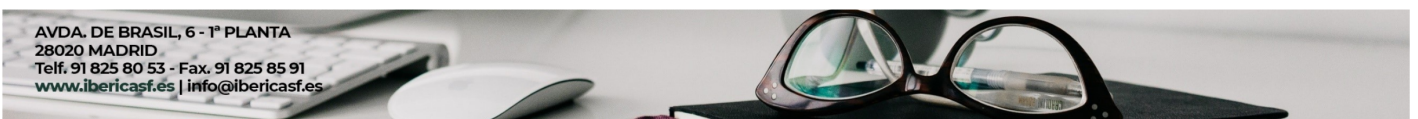
## Objetivos:

- Aprender la importancia de la comunicación en el servicio de cara a la satisfacción del consumidor y de los empleados que prestan el servicio.
- Conocer la importancia de la calidad en el servicio y las exigencias del cliente.
- Conocer las estrategias del servicio para los distintos tipos de servicios.
- Conocer las normas de calidad en el servicio.
- Conocer los conceptos de calidad y servicio, así como las características de los distintos servicios y las empresas de alto rendimiento.
- Aprender la importancia de detectar los errores y anticiparse a ellos.
- Cómo medir la satisfacción de los clientes.
- Aprender las técnicas de uso del teléfono.
- Conocer cómo lanzar un programa de calidad.
- Conocer el papel del director de calidad.

## Contenidos:

### UNIDAD DIDÁCTICA 1. PROCESOS DE ATENCIÓN AL CLIENTE/CONSUMIDOR

Concepto y características de la función de atención al cliente  
Dependencia funcional del departamento de atención al cliente  
Factores fundamentales desarrollados en la atención al cliente  
El marketing en la empresa y su relación con el departamento de atención al cliente  
Variables que influyen en la atención al cliente  
La información suministrada por el cliente  
Documentación implicada en la atención al cliente



La manera más sencilla de que crezca  
tu organización

**CON LOS LÍDERES EN  
FORMACIÓN**



## UNIDAD DIDÁCTICA 2. ASPECTOS LEGALES EN RELACIÓN CON LA ATENCIÓN AL CLIENTE

Ordenación del Comercio Minorista  
Servicios de la Sociedad de la Información y el Comercio Electrónico  
Protección de Datos  
Protección al consumidor

## UNIDAD DIDÁCTICA 3. TÉCNICAS DE COMUNICACIÓN A CLIENTES/CONSUMIDORES

Modelo de comunicación interpersonal  
Barreras y dificultades en la comunicación interpersonal presencial  
Expresión verbal  
Comunicación no verbal  
Empatía y asertividad  
Comunicación no presencial  
Comunicación escrita

## UNIDAD DIDÁCTICA 4. ATENCIÓN Y GESTIÓN DE CONSULTAS, RECLAMACIONES Y QUEJAS EN CONSUMO.

Funciones fundamentales desarrolladas en la atención al cliente  
Documentación que obtienen y elaboran los departamentos de atención al consumidor  
Procedimiento de recogida de las quejas y reclamaciones/denuncias  
Normativa reguladora en caso de quejas y reclamación/denuncia entre empresas y consumidores  
Proceso de tramitación y gestión de una reclamación  
Métodos usuales en la resolución de quejas y reclamaciones  
La actuación administrativa y los actos administrativos

## UNIDAD DIDÁCTICA 5. MEDIACIÓN Y ARBITRAJE EN MATERIA DE CONSUMO.

Conceptos y características  
La mediación  
El arbitraje de consumo  
Procedimientos de arbitraje en consumo  
Documentación en procesos de mediación y arbitraje

## UNIDAD DIDÁCTICA 6. COMUNICACIÓN EN SITUACIONES DE QUEJAS Y RECLAMACIONES EN CONSUMO.



La manera más sencilla de que crezca  
tu organización

**CON LOS LÍDERES EN  
FORMACIÓN**



## Conceptos

Caracterización del cliente/consumidor/usuario ante quejas y reclamaciones

Procesos de comunicación en situaciones de consultas, quejas y reclamaciones

Herramientas de comunicación aplicables al asesoramiento y la negociación de conflictos de consumo

## UNIDAD DIDÁCTICA 7. NEGOCIACIÓN Y RESOLUCIÓN ANTE UNA QUEJA O RECLAMACIÓN DE CONSUMIDORES Y USUARIOS

Objetivos en la negociación de una reclamación (denuncia del consumidor)

Técnicas utilizadas en la negociación de reclamaciones

Caracterización del proceso de negociación

Planes de negociación