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

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.

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

AVDA. DE BRASIL, 6 - 1ª PLANTA
28020 MADRID
Telf. 91 825 80 53 - Fax. 91 825 85 91
www.ibericasf.es | info@ibericasf.es