

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

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



La manera más sencilla de que crezca  
tu organización

**CON LOS LÍDERES EN  
FORMACIÓN**



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



La manera más sencilla de que crezca  
tu organización

**CON LOS LÍDERES EN  
FORMACIÓN**



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