



# Gestión de la atención al cliente / consumidor

## Modalidad:

e-learning con una duración 56 horas

## Objetivos:

Analizar las características de una empresa / organización para transmitir la imagen más adecuada. Aplicar los procedimientos adecuados para la obtención de información necesaria en la gestión de control de calidad del servicio prestado por una empresa/organización.

## Contenidos:

### Tema 1. Procesos de Atención al Cliente/Consumidor.

- 1.1. Concepto y características de la función de atención al cliente
- 1.2. Dependencia funcional del departamento de atención al cliente
- 1.3. Factores fundamentales desarrollados en la atención al cliente
- 1.4. El marketing en la empresa y su relación con el departamento de atención al cliente
- 1.5. Variables que influyen en la atención al cliente
- 1.6. La información suministrada por el cliente
- 1.7. Documentación implicada en la atención al cliente
- 1.8. Servicio post venta

### Tema 2. Calidad en la Prestación del Servicio de Atención al Cliente.

- 2.1. Procesos de calidad en la empresa
- 2.2. Concepto y características de la calidad de servicio
- 2.3. Ratios de control y medición de la calidad y satisfacción del cliente

### Tema 3. Aspectos Legales en Relación con la Atención al Cliente.

- 3.1. Ordenación del comercio minorista
- 3.2. Servicios de la Sociedad de la Información y el Comercio Electrónico
- 3.3. Protección de datos
- 3.4. Protección al consumidor