

Gestión de la atención al cliente/consumidor

+ **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:**

BLOQUE I. PROCESOS DE ATENCIÓN AL CLIENTE/CONSUMIDOR

Concepto y características de la función de atención al cliente

Atención al cliente: concepto y funciones.

Empresas distribuidoras.

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

El defensor del cliente: pautas y tendencias.

Dependencia funcional del departamento de atención al cliente

Concepto de organización.

Concepto de estructura organizativa.

Organización funcional de la empresa: organigrama.

Diferenciación y agrupación de actividades: departamentalización.

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

Factores fundamentales desarrollados en la atención al cliente

Naturaleza.

El Características.

Efectos.

Normativa: productos y ámbitos regulados.

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

Marketing Relacional.

Relaciones con el cliente.

Canales de información con el cliente.

Obtención y recogida de información del cliente.



Variables que influyen en la atención al cliente

Posicionamiento e imagen.
Relaciones públicas.

Información suministrada por el cliente

Naturaleza de la información.
Cuestionarios.
Análisis comparativo.
Satisfacción del cliente.
Averías.

Documentación implicada en la atención al cliente

Generalidades de la documentación implicada en la atención al cliente.
Servicio posventa e implicaciones en la fidelización.

BLOQUE II. CALIDAD EN LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE

Procesos de calidad en la empresa

Concepto y origen de la calidad.
Evolución histórica del concepto de calidad.
Gestión de la calidad en la empresa.
Las normas ISO 9000.
El manual de calidad, los procedimientos y la documentación operativa.

Concepto y características de la calidad de servicio

La calidad y el servicio.
Objeto.
Importancia de la calidad en el servicio.
Calidad y satisfacción del cliente.

Ratios de control y medición de la calidad y satisfacción el cliente

Control de la calidad.
Métodos de evaluación de la calidad del servicio de atención al cliente.
Medidas correctoras.

BLOQUE III. ASPECTOS LEGALES EN LA RELACIÓN CON LA ATENCIÓN AL CLIENTE

Ordenación del Comercio Minorista

Contenido: la distribución comercial actual.
Implicaciones en la atención a clientes.

Servicios de la sociedad de la información y el comercio electrónico

Contenido.
Implicaciones.

Protección de datos



Normativa de protección de datos.

¿A quién afecta la ley orgánica de protección de datos?

Contenido.

Auditoría de protección de datos.

Implicaciones en las relaciones con clientes.

Protección al consumidor

Ley general de defensa de los consumidores y usuarios. Normativa nacional.

Instituciones nacionales de consumo.

Regulación autonómica y local de protección al consumidor.

Vías oficiales de reclamación de los consumidores y usuarios.