



## Información y atención al cliente/consumidor/usuario

### Metodología

- A través de un enlace a la plataforma se introduce un usuario y un password para poder acceder al curso de referencia.
- El alumno deberá superar las distintas unidades o capítulos de los que se componen los módulos, realizando los test, casos prácticos o ejercicios que se le vayan presentando.
- Cada curso tiene un tutor / a asignado, el cual podrá enviar a los alumnos aquellos ejercicios adicionales y pruebas de aptitud que considere necesarias.
- A los alumnos que resulten APTOS se les enviará un CERTIFICADO.

### Objetivos

#### □ **Objetivos Generales**

- Ejecutar las acciones del Servicio de Atención al cliente / consumidor / usuario.

#### □ **Objetivos Específicos**

- 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.
- Aplicar técnicas de comunicación en situaciones de atención / asesoramiento al cliente.
- Aplicar técnicas de organización de la información, tanto manuales como informáticas.
- Manejar como usuario aplicaciones informáticas de control y seguimiento de clientes o base de datos y aplicar procedimientos que garanticen la integridad, seguridad, disponibilidad y confidencialidad de la información almacenada.

### Duración

120 horas

### Convocatorias

Las convocatorias están abiertas todo el año, puedes comenzar el curso el día que mejor te venga.

## Programa

### **Unidad 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
- La información suministrada por la clientela
- Documentación implicada en la atención a la clientela
- Servicio post-venta

### **Unidad 2: Calidad en la prestación del servicio de atención al cliente**

- Procesos de calidad en la empresa
- Concepto y características de la calidad del servicio
- Ratios de control y medición de la calidad y satisfacción de la clientela

### **Unidad 3: Aspectos legales en la relación con la atención al cliente**

- Ordenación del comercio minorista
- Servicios de la sociedad de la información y el comercio electrónico
- Ley orgánica de protección de datos (LOPD)
- Protección a la persona consumidora (LGDCU)
- Regulación autonómica y local de protección a la persona consumidora
- Protección de las personas consumidoras en países europeos

### **Unidad 4: Gestión y tratamiento de la información del cliente/consumidor**

- Información de la clientela
- Archivo y registro de la información
- Procedimiento de gestión y tratamiento de la información dentro de la empresa
- Bases de datos para el tratamiento de la información en el departamento de atención al cliente/consumidor/usuario
- Confección y presentación de informes
- Normativa de protección de datos de bases de datos de clientes

### **Unidad 5: Técnicas de comunicación a clientes / consumidores**

- Modelo de comunicación interpersonal
- Comunicación con una o varias personas: diferencias y dificultades
- Expresión verbal
- Comunicación no verbal
- Empatía y asertividad
- Comunicación no presencial
- Comunicación escrita