



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.
- Dotar a los participantes del estilo de comunicación adecuado para obtener la máxima eficacia en la atención al público detectando sus expectativas y necesidades de manera efectiva para satisfacerlas adecuadamente

DIRIGIDO A

Personas que están en contacto directo con el cliente, desde la preventa a la post-venta; y quieren ofrecer un excelente servicio en su atención.

DURACIÓN, MODALIDAD y PRECIO

60 Horas

Modalidad: **elearning**

Precio: 380 €

Ayudamos a tu empresa a **gestionar la bonificación** de este curso, contacte con nosotros 10 días antes del inicio del curso.

METODOLOGÍA

- A través de un enlace a la plataforma se introduce un usuario y un password para poder acceder al curso de referencia.
- Cada participante 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.
- Tutorizado por un experto en la materia.

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

CONVOCATORIAS

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

INFORMACIÓN Y MATRÍCULA

elearning@camaramadrid.es



Contáctanos

91 538 38 38

91 538 35 00

