



Experto en
**Información y Atención al
cliente/consumidor/usuario**

Instituto
de Formación
Empresarial

Cámara
Madrid



Duración: 120 horas lectivas



Título: Título de la Cámara Oficial de Comercio, Industria y Servicios de Madrid.



Modalidad: online



Precio: 590 €

Formación Bonificable por la FUNDAE
(Fundación Estatal para la Formación en el Empleo)

M e t o d o l o g í a



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.



La comunicación con el tutor se realizará siempre a través de la herramienta de correo habilitada en la plataforma a tal efecto.



Una vez cumplimentados los ejercicios, se deben enviar al tutor para su corrección. El tutor responderá las consultas que le plantee el alumno en un plazo máximo de 24 horas.



A los alumnos que resulten APTOS se les enviará un CERTIFICADO DE APTITUD a la dirección indicada en la solicitud.



M e t o d o l o g í a

En este curso se ha buscado un equilibrio entre el necesario rigor técnico de los contenidos y una presentación atractiva e intuitiva que facilite el seguimiento del curso y que constituya una clara opción de aprendizaje, de manera que todo aquél que lo realice vea satisfechas sus expectativas:

comprensión y asimilación de todo lo relacionado con las unidades desarrolladas y capacidad para aplicar estos conocimientos a la práctica diaria.

El temario de este curso tiene un **formato dinámico e interactivo**, en base al cual **podrás participar activamente en tu aprendizaje**. En la construcción del mismo se han utilizado una serie de iconos y links, que requieren tu participación en el descubrimiento de los contenidos, ya que deberás interactuar con los mismos para ver la información. De esta manera, el seguimiento del curso se convierte en una experiencia dinámica que requiere de una participación activa del alumno, lo que facilita la rapidez en la comprensión y uso de la información. Ello contribuye a conseguir que el curso resulte más entretenido y no debemos olvidar que el entretenimiento acrecienta el interés, el cual, a su vez, favorece la atención y concentración, que se traducen en mayores niveles de aprendizaje.

Actividades:

Hemos desarrollado ejercicios y casos prácticos interactivos, integrados en los contenidos, que fomentan la participación e interacción continua de los alumnos y permiten que vayas afianzando los conocimientos al mismo tiempo que los adquieres, con el fin de que llegues totalmente preparado a la evaluación final y la superes sin dificultades.

Tutores a disposición del alumno:

- Un tutor de contenido experto en la materia que le resolverá las dudas concretas sobre el temario y los ejercicios.
- Un tutor técnico o webmaster que resolverá cualquier problema técnico de acceso a la plataforma, registro de notas, etc.



O b j e t i v o s

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

P r o g r a m a

Gestión de la atención al cliente / consumidor

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

Técnica de la atención al cliente/consumidor

Unidad 1: 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 2: 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



Instituto de Formación Empresarial

Cámara Oficial de Comercio, Industria y Servicios de Madrid

Calle Pedro Salinas, 11 (Zona Arturo Soria)

28043 Madrid

elarning@camaramadrid.es



Contáctanos

91 538 38 38

91 538 35 00

