

Gestión de la atención al cliente/consumidor



Área: ATENCIÓN AL CLIENTE

Duración: 60h

Metodología: online

Objetivos

Gestionar un sistema de información que optimice el coste y tiempo de tratamiento y acceso a la misma de acuerdo con las especificaciones establecidas. Intervenir en el proceso de gestión de la calidad del servicio prestado por la empresa, analizando necesidades y grado de satisfacción de las mismas.

Contenidos y estructura del curso

Unidad 1: Procesos de atención al cliente/consumidor.

- Concepto y características de la función de atención al cliente.
 - Empresas fabricantes.
 - 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.
 - Niveles de organización.
 - Principios de organización.
 - Organigrama.
 - Clases de organigramas.
 - Departamentalización.
 - Organización por funciones o departamentos.
 - Organización por funciones o departamentos: Niveles organigramas.
 - Interrelaciones 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.
 - Marketing relacional.
 - Relaciones con la clientela.
 - Canales de comunicación con la clientela. Canales presenciales.
 - Canales de comunicación no presenciales.
 - Obtención y recogida de información de la clientela.
 - Variables que influyen en la atención al cliente.
 - Normativa: productos y ámbitos regulados.
- La información suministrada por la clientela.
 - Naturaleza de la información.
 - Cuestionarios y encuestas.
 - Satisfacción de la clientela.
 - Averías y reclamaciones.
- Documentación implicada en la atención al cliente.
- Servicio postventa.

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

- Procesos de calidad en la empresa.
- o Calidad intrínseca.
- o Sistemas de control.
- o Normalización.
- o Normalización: ventajas y tipos.
- Concepto y características de la calidad del servicio.
- o Beneficios.
- o Principios de gestión de la calidad.
- o Objeto.
- o Calidad y satisfacción de la clientela.
- o International Service Marketing Institute.
- Ratios de control y medición de la calidad y satisfacción del cliente.
- o Elementos de control de la calidad.
- o Encuestas.
- o Instrucciones, elementos y diseño de cuestionarios.
- o Obtención de los datos.
- o Explotación de los datos.
- o El análisis Dafo.
- o Parte técnica de Análisis Dafo.
- o Métodos de evaluación de la calidad del servicio de atención al cliente.
- o Método servqual.
- o Medidas correctoras.

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

- Ordenación del comercio minorista. Normativa.
- o Contenido.
- o Implicaciones en la atención a la clientela.
- Servicios de la sociedad de la información y el comercio electrónico.
- o Implicaciones.
- o Concepto de Sociedad de la Información en la ley.
- o Establecimiento.
- o Restricciones.
- o Obligaciones y responsabilidades.
- o Comunicaciones comerciales y contrataciones electrónicas.
- o Códigos de conducta.
- o Cesación, sanciones y previsiones.
- Ley orgánica de protección de datos.
- o Implicaciones en las relaciones con la clientela.
- o La Agencia Española de Protección de Datos.
- Protección a la persona consumidora. Ley general de defensa de los consumidores y usuarios.
- o Constitución Española.
- o Personas consumidoras y usuarias.
- Regulación autonómica y local de protección a la persona consumidora. Derecho de consumo. Entidades.
- o Competencias municipales.

Metodología

En Criteria creemos que para que la formación e-Learning sea realmente exitosa, tiene que estar basada en contenidos 100% multimedia (imágenes, sonidos, vídeos, etc.) diseñados con criterio pedagógico y soportados en una plataforma que ofrezca recursos de comunicación como chats, foros y conferencias... Esto se logra gracias al trabajo coordinado de nuestro equipo e-Learning integrado por profesionales en pedagogía, diseño multimedia y docentes con mucha experiencia en las diferentes áreas temáticas de nuestro catálogo.

Perfil persona formadora

Esta acción formativa será impartida por un/a experto/a en el área homologado/a por Criteria, en cumplimiento con los procedimientos de calidad, con experiencia y formación pedagógica.

*En Criteria queremos estar bien cerca de ti, ayúdanos a hacerlo posible:
¡Suscríbete a nuestro blog y síguenos en redes sociales!*

Blog de Criteria

