

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

