

FICHA TÉCNICA

Modalidad	Online
Acción formativa	GESTIÓN A LA ATENCIÓN AL CLIENTE/CONSUMIDOR
Área profesional	Comercio y Marketing
Profesor	Titulación universitaria. Mínimo 3 años de experiencia docente. Formación metodológica.
Evaluación	Evaluación continua a través de las autoevaluaciones de cada unidad. NO SIENDO OBLIGATORIAS LAS ACTIVIDADES
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.
Índice	UD1. Procesos de Atención al Cliente/Consumidor. 1.1. Concepto y características de la función de atención al cliente. 1.2. Dependencia funcional del departamento de atención al cliente. 1.3. Factores fundamentales desarrollados en la atención al cliente. 1.4. El marketing en la empresa y su relación con el departamento de atención al cliente. 1.5. Variables que influyen en la atención al cliente. 1.6. La información suministrada por el cliente. 1.7. Documentación implicada en la atención al cliente. 1.8. Servicio post venta. UD2. Calidad en la Prestación del Servicio de Atención al Cliente. 2.1. Procesos de calidad en la empresa. 2.2. Concepto y características de la calidad de servicio. 2.3. Ratios de control y medición de la calidad y satisfacción del cliente. UD3. Aspectos Legales en Relación con la Atención al Cliente. 3.1. Ordenación del comercio minorista. 3.2. Servicios de la Sociedad de la Información y el Comercio Electrónico. 3.3. Protección de datos. 3.4. Protección al consumidor.