

UNIDAD 1. Procesos de atención al cliente/consumidor/usuario

- 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:
 - Organización funcional de las empresas: Organigrama
 - Interrelaciones del departamento de atención al cliente: comercial, financiero y de ventas.

- Factores fundamentales desarrollados en la atención al cliente:
 - Naturaleza.
 - Efectos.
 - Normativa: productos y ámbitos regulados.

- El marketing en la empresa y su relación con el departamento de atención al cliente:
 - Marketing relacional.
 - Relaciones con clientes.
 - Canales de comunicación con el cliente: tanto presenciales como no presenciales.
 - Obtención y recogida de información del cliente.

- Variables que influyen en la atención al cliente:
 - Posicionamiento e imagen.
 - Relaciones públicas.

- La información suministrada por el cliente.
 - Análisis comparativo.
 - Naturaleza de la información.
 - Cuestionarios.
 - Satisfacción del cliente.
 - Averías.
 - Reclamaciones.

- Documentación implicada en la atención al cliente.

- Servicio Postventa.

UNIDAD 2. Calidad en la prestación del servicio de atención al cliente/consumidor/ usuario

- Procesos de calidad en la empresa.
- Concepto y características de la calidad de servicio.
 - Importancia.
 - Objeto.
 - Calidad y satisfacción del cliente.
- Ratios de control y medición de la calidad y satisfacción del cliente.
 - Elementos de control.
 - Métodos de evaluación de la calidad del servicio de atención al cliente.
 - Medidas correctoras.

UNIDAD 3. Aspectos legales en relación con la atención al cliente/consumidor/usuario

- Ordenación del Comercio Minorista:
 - Contenido
 - Implicaciones en la atención a clientes.
- Servicios de la Sociedad de la Información y el Comercio Electrónico
 - Contenido.
 - Implicaciones.
- Protección de Datos:
 - Contenido
 - Implicaciones en las relaciones con clientes.
- Protección al consumidor:
 - Ley General de Defensa de los consumidores y usuarios.
 - Regulación autonómica y local de protección al consumidor.

Glosario de términos

ANEXO LEY 3/2014 de 27 de marzo