

Gestión de la atención al cliente/consumidor

DESCRIPCIÓN

Los objetivos del curso son:

- Conocer la interrelación entre el marketing en la empresa y la atención al cliente, incluyendo el servicio postventa.
- Planificación y encaje de la gestión de la atención al cliente en la estructura organizativa de la empresa
- Identificar las buenas prácticas de atención al cliente potenciando la calidad en el mismo.

DIRIGIDO A

El curso está dirigido a alumnos interesados en la temática, y permitirá al usuario adquirir los conocimientos y destrezas necesarias para desempeñar funciones relacionadas con la materia.

REQUISITOS ESPECIALES DE ACCESO Y OBTENCIÓN DEL TÍTULO

Requisitos de acceso:

- No se establecen requisitos de acceso previos

Requisitos para obtener la titulación:

- Lectura / Estudio del material didáctico completo
- Visionado de los videos formativos
- Completar el 100% de las autoevaluaciones
- Superar el examen final con nota superior al 60%

FICHA DEL CURSO



Modalidad Elearning
Duración: 60 h



Titulación Otorgada
Gestión de la atención al cliente/consumidor



Título emitido por



**Modalidad Elearning**

Duración: 60 h

**Titulación Otorgada**

Gestión de la atención al cliente/consumidor

**Título emitido por****Tema 1. Gestión de la atención al cliente/consumidor**

- 1.1. Procesos de atención al cliente/consumidor
- 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 postventa

Tema 2. 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

Tema 3. Calidad en la prestación del servicio de atención al cliente

- 3.1. Ordenación del comercio minorista
- 3.3. Protección de datos
- 3.4. Protección al consumidor