

## 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

## Contenidos

### PROCESOS DE ATENCIÓN AL CLIENTE/CONSUMIDOR

#### Concepto y características de la función de atención al cliente

Introducción

Atención al cliente: concepto y funciones

Empresas fabricantes

Empresas distribuidoras

Empresas de relaciones con clientes y servicios de atención al cliente

El defensor del cliente: pautas y tendencias

Resumen

#### Dependencia funcional del departamento de atención al cliente

Introducción

Concepto de organización

Concepto de estructura organizativa

Organización funcional de la empresa: organigrama

Diferenciación y agrupación de actividades: departamentalización

Interrelaciones del departamento de atención al cliente: comercial, financiero y de ventas 56

Resumen

#### Factores fundamentales desarrollados en la atención al cliente

Introducción

Naturaleza

Efectos

Normativa: productos y ámbitos regulados

Resumen

#### El marketing en la empresa y su relación con el departamento de atención al cliente

Introducción

Marketing relacional

Relaciones con clientes

Canales de comunicación con el cliente

Obtención y recogida de información del cliente

Resumen

#### Variables que influyen en la atención al cliente

Introducción

Posicionamiento e imagen

Relaciones públicas

Resumen

### **La información suministrada por el cliente**

Introducción  
Naturaleza de la información  
Cuestionarios  
Análisis comparativo  
Satisfacción del cliente  
Averías  
Resumen

### **Documentación implicada en la atención al cliente**

Introducción  
Generalidades de la documentación implicada en la atención al cliente  
Servicio posventa e implicaciones en la fidelización  
Resumen

## **CALIDAD EN LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE**

### **Procesos de calidad en la empresa**

Introducción  
Concepto y origen de la calidad  
Evolución histórica del concepto de calidad  
Gestión de la calidad en la empresa  
Las normas ISO 9000  
El manual de calidad, los procedimientos y la documentación operativa  
Resumen

### **Concepto y características de la calidad de servicio**

Introducción  
La calidad y el servicio  
Objetivos  
Importancia de la calidad en el servicio  
Calidad y satisfacción del cliente  
Resumen

### **Ratios de control y medición de la calidad y satisfacción del cliente**

Introducción  
Control de la calidad  
Métodos de evaluación de la calidad del servicio de atención al cliente  
Medidas correctoras  
Resumen

## **ASPECTOS LEGALES EN RELACIÓN CON LA ATENCIÓN AL CLIENTE**

### **Ordenación del comercio minorista**

Introducción  
Contenido: la distribución comercial actual  
Implicaciones en la atención a clientes  
Resumen

### **Servicios de la sociedad de la información y el comercio electrónico**

Introducción  
Contenido  
Implicaciones  
Resumen

### Protección de datos

Introducción

Normativa de protección de datos

¿A quién afecta la Ley Orgánica de Protección de Datos?

Contenido

Auditoría de protección de datos

Implicaciones en las relaciones con clientes

Resumen

### Protección al consumidor

Introducción

Ley general de defensa de los consumidores y usuarios. Normativa nacional

Instituciones nacionales de consumo

Regulación autonómica y local de protección al consumidor

Vías oficiales de reclamación de los consumidores y usuarios

Resumen

