



Guía Didáctica

Gestión de la atención al
cliente/consumidor (UF0036)



Objetivos

□ **Objetivos Generales**

- 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.

□ **Objetivos Específicos**

- Conocer las características de la atención al cliente en los distintos tipos de empresa.
- Identificar las dependencias funcionales existentes en el departamento de atención al cliente. Ser capaz de confeccionar un organigrama funcional de una Organización.
- Describir los distintos canales de comunicación de la empresa con el cliente.
- Conocer los fundamentos del Marketing relacional.
- Análisis comparativo de la información suministrada por el cliente.
- Distinguir las variables que influyen en la atención al cliente.
- Identificar y ser capaz de confeccionar un cuestionario de satisfacción del cliente.
- Ágil actuación ante Averías y Reclamaciones.
- Documentos usados en la atención al cliente.
- Conocer el servicio post-venta que puede ofrecerse como medio de satisfacción del cliente.
- Entender los procesos de calidad en la Empresa.
- Conocer las distintas normas ISO en materia de gestión de calidad.

- Entender la importancia de un sistema de gestión de la calidad del servicio.
- Conocer la calidad y satisfacción del cliente.
- Aplicar los distintos métodos de evaluación de la calidad del servicio de atención al cliente.
- Saber aplicar las medidas correctoras para la implantación de un sistema de calidad de satisfacción del cliente.
- Conocer los elementos de control de los que dispone la Empresa para un sistema de Calidad Total.
- Conocer el contenido de la Ordenación del Comercio Minorista y sus implicaciones en la atención a la clientela.
- Contenido de los servicios de la Sociedad de la Información y el Comercio electrónico así como sus implicaciones.
- Contenido de la ley de Protección de Datos y su implicación en las relaciones con la clientela.
- Contenido de la Ley General de Defensa de los Consumidores y Usuarios.
- Regulación autonómica y local de protección a la persona consumidora.

Contenidos

60 horas	UF0036: Gestión de la atención al cliente/consumidor
20 horas	<ul style="list-style-type: none"> • Unidad 1: Procesos de atención al cliente/consumidor <ul style="list-style-type: none"> • Concepto y características de la función de atención al cliente • Dependencia funcional 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 • La información suministrada por la clientela • Documentación implicada en la atención a la clientela • Servicio post-venta
20 horas	<ul style="list-style-type: none"> • Unidad 2: Calidad en la prestación del servicio de atención al cliente <ul style="list-style-type: none"> • Procesos de calidad en la empresa • Concepto y características de la calidad del servicio • Ratios de control y medición de la calidad y satisfacción de la clientela
20 horas	<ul style="list-style-type: none"> • Unidad 3: Aspectos legales en la relación con la atención al cliente <ul style="list-style-type: none"> • Ordenación del comercio minorista • Servicios de la sociedad de la información y el comercio electrónico • Ley orgánica de protección de datos (LOPD) • Protección a la persona consumidora (LGDCU) • Regulación autonómica y local de protección a la persona consumidora • Protección de las personas consumidoras en países europeos
60 horas	3 unidades didácticas