

## UF0036

# Gestión de la atención al cliente / consumidor



Contenidos adaptados al Certificado de Profesionalidad

### Actividades de venta / COMV0108

Perteneciente a MF0241\_2

#### Descripción:

Este manual desarrolla su contenido atendiendo a los procesos de atención al cliente, insistiendo en la calidad de los servicios prestados por parte de las empresas y trabajadores. Además, muestra al alumno los aspectos legales que son necesarios para conocer todo lo referente a la atención al cliente.

Toda esta información, presente en este curso, facilitará una gestión eficaz de los procesos de venta y ayudará a la fidelización del cliente.

#### Nº de horas:

60 horas.

#### 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

#### Requisitos y Conocimientos previos:

No son necesarios conocimientos específicos previos para cursar el módulo con aprovechamiento, sin embargo es aconsejable disponer de habilidades sociales y comunicativas verbales y no verbales que predisponga al profesional a ejercer su tarea con éxito.

La ortografía y vocabulario fluido son importantes.

## **Contenido UF0036**

### **Gestión de la atención al cliente / consumidor:**

#### **Unidad didáctica 1. 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.

#### **Unidad didáctica 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.

#### **Unidad didáctica 3. 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: