



**Información y atención al
cliente/consumidor/usuario
(MF0241_2)**

Objetivos

□ **Objetivos Generales**

- Ejecutar las acciones del Servicio de Atención al cliente / consumidor / usuario.

□ **Objetivos Específicos**

- 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.
- Aplicar técnicas de comunicación en situaciones de atención / asesoramiento al cliente.
- Aplicar técnicas de organización de la información, tanto manuales como informáticas.
- Manejar como usuario aplicaciones informáticas de control y seguimiento de clientes o base de datos y aplicar procedimientos que garanticen la integridad, seguridad, disponibilidad y confidencialidad de la información almacenada.

Contenidos

120 horas	MF0241_2: Información y atención al cliente/consumidor/usuario
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	UF0037: Técnica de la atención al cliente/consumidor
30 horas	<ul style="list-style-type: none"> • Unidad 1: Gestión y tratamiento de la información del cliente/consumidor <ul style="list-style-type: none"> • Información de la clientela • Archivo y registro de la información • Procedimiento de gestión y tratamiento de la información dentro de la empresa • Bases de datos para el tratamiento de la información en el departamento de atención al cliente/consumidor/usuario • Confección y presentación de informes • Normativa de protección de datos de bases de datos de clientes

30 horas	<ul style="list-style-type: none"> • Unidad 2: Técnicas de comunicación a clientes /consumidores <ul style="list-style-type: none"> • Modelo de comunicación interpersonal • Comunicación con una o varias personas: diferencias y dificultades • Expresión verbal • Comunicación no verbal • Empatía y asertividad • Comunicación no presencial • Comunicación escrita
120 horas	2 unidades formativas 5 unidades didácticas