



UF0036. Gestión de la atención al cliente/consumidor

Objetivos

□ **Objetivos generales**

- Gestionar un sistema de información que optimice el coste y tiempo de tratamiento y acceso a la misma de acuerdo con las especificaciones establecidas.
- Intervenir en el proceso de gestión de la calidad del servicio prestado por la empresa, analizando necesidades y grado de satisfacción de las mismas.

□ **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.

Contenidos

UF0036. Gestión de la atención al cliente/consumidor	Tiempo estimado
<p>Unidad 1: Procesos de atención al cliente/consumidor.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Concepto y características de la función de atención al cliente. <ul style="list-style-type: none"> ○ Empresas fabricantes. ○ Empresas distribuidoras. ○ Empresas de relaciones con clientes y servicios de atención al cliente. ○ El Defensor del cliente: pautas y tendencias. • Dependencia funcional del departamento de atención al cliente. <ul style="list-style-type: none"> ○ Niveles de organización. ○ Principios de organización. ○ Organigrama. ○ Clases de organigramas. ○ Departamentalización. ○ Organización por funciones o departamentos. ○ Organización por funciones o departamentos: Niveles organigramas. ○ Interrelaciones 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. <ul style="list-style-type: none"> ○ Marketing relacional ○ Relaciones con la clientela. ○ Canales de comunicación con la clientela. Canales presenciales. ○ Canales de comunicación no presenciales. ○ Obtención y recogida de información de la clientela. ○ Variables que influyen en la atención al cliente. ○ Normativa: productos y ámbitos regulados. • La información suministrada por la clientela. <ul style="list-style-type: none"> ○ Naturaleza de la información. ○ Cuestionarios y encuestas. ○ Satisfacción de la clientela. ○ Averías y reclamaciones. • Documentación implicada en la atención al cliente. • Servicio postventa. 	
Cuestionario de Autoevaluación UA 01	30 minutos

Actividad de Evaluación UA 01	1 hora
Tiempo total de la unidad	25 horas
<p>Unidad 2: Calidad en la prestación del servicio de atención al cliente.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Procesos de calidad en la empresa. <ul style="list-style-type: none"> ○ Calidad intrínseca. ○ Sistemas de control. ○ Normalización. ○ Normalización: ventajas y tipos. • Concepto y características de la calidad del servicio. <ul style="list-style-type: none"> ○ Beneficios. ○ Principios de gestión de la calidad. ○ Objeto. ○ Calidad y satisfacción de la clientela. ○ International Service Marketing Institute. • Ratios de control y medición de la calidad y satisfacción del cliente. <ul style="list-style-type: none"> ○ Elementos de control de la calidad. ○ Encuestas. ○ Instrucciones, elementos y diseño de cuestionarios. ○ Obtención de los datos. ○ Explotación de los datos. ○ El análisis Dafo. ○ Parte técnica de Análisis Dafo. ○ Métodos de evaluación de la calidad del servicio de atención al cliente. ○ Método servqual. ○ Medidas correctoras. 	
Cuestionario de Autoevaluación UA 02	30 minutos
Actividad de Evaluación UA 02	1 hora
Tiempo total de la unidad	18 horas
<p>Unidad 3: Aspectos legales en la relación con la atención al cliente.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ordenación del comercio minorista. Normativa. <ul style="list-style-type: none"> ○ Contenido. ○ Implicaciones en la atención a la clientela. • Servicios de la sociedad de la información y el comercio electrónico. <ul style="list-style-type: none"> ○ Implicaciones. ○ Concepto de Sociedad de la Información en la ley. ○ Establecimiento. 	

<ul style="list-style-type: none"> ○ Restricciones. ○ Obligaciones y responsabilidades. ○ Comunicaciones comerciales y contrataciones electrónicas. ○ Códigos de conducta. ○ Cesación, sanciones y previsiones. • Ley orgánica de protección de datos. <ul style="list-style-type: none"> ○ Implicaciones en las relaciones con la clientela. ○ La Agencia Española de Protección de Datos. • Protección a la persona consumidora. Ley general de defensa de los consumidores y usuarios. <ul style="list-style-type: none"> ○ Constitución Española. ○ Personas consumidoras y usuarias. • Regulación autonómica y local de protección a la persona consumidora. Derecho de consumo. Entidades. <ul style="list-style-type: none"> ○ Competencias municipales. 	
Cuestionario de Autoevaluación UA 03	30 minutos
Actividad de Evaluación UA 03	1 hora
Tiempo total de la unidad	16 horas
Evaluación final	1 hora
3 unidades	60 horas