

adaptium

Información y atención al cliente/consumidor/usuario



Área: ACTIVIDADES DE VENTA

Modalidad: Teleformación

Duración: 60 h

Precio: Consultar

[Curso Bonificable](#)

[Contactar](#)

[Recomendar](#)

[Matricularme](#)

OBJETIVOS

Ejecutar las acciones del servicio de atención al cliente / consumidor / usuario.

CONTENIDOS

GESTIÓN DE LA ATENCIÓN AL CLIENTE/CONSUMIDOR - 1 procesos de atención al cliente - 1.1 concepto y funciones - 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 - 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 actividades: procesos de atención al cliente - 2 calidad en la presentación del servicio de atención al cliente - 2.1 procesos de calidad en la empresa - 2.2 gestión de la calidad en la empresa - 2.3 las normas iso 9000 - 2.4 el manual de calidad y la documentación operativa - 2.5 conceptos y características de la calidad de servicio - 2.6 ratios de control y medición de la calidad y satisfacción del cliente - 2.7 actividades: calidad en la presentación del servicio de atención al cliente - 3 aspectos legales en relación con la ordenación del comercio minorista - 3.1 contenido - 3.2 implicaciones en la atención a clientes - 3.3 servicios de la sociedad de la información y el comercio electrónico - 3.4 protección de datos - 3.5 protección al consumidor - 3.6 actividades: aspectos legales en relación con la ordenación del comercio minorista - 3.7 cuestionario: cuestionario módulo 3 unidad 1 - TÉCNICAS DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL CLIENTE / CONSUMIDOR - 1 gestión y tratamiento de la información cliente-consumidor - 1.1 quejas y reclamaciones - 1.2 archivo y registro de la información del cliente - 1.3 procedimientos de gestión y tratamiento de la información - 1.4 bases de datos para el tratamiento de la información - 1.5 normativa de protección de datos de bases de datos de clientes - 1.6 confección y presentación del informe - 1.7 actividades: gestión y tratamiento de la información cliente-consumidor - 2 técnicas de comunicación a clientes-consumidores - 2.1 modelo de comunicación interpersonal - 2.2 sistemas de comunicación - 2.3 comunicación presencial y no presencial - 2.4 habilidades para una buena comunicación - 2.5 comunicación con una o varias personas - 2.6 barreras y dificultades en la comunicación interpersonal presencial - 2.7 expresión verbal - 2.8 comunicación no verbal - 2.9 empatía y asertividad - 2.10 comunicación no presencial - 2.11 la comunicación escrita - 2.12 actividades: técnicas de comunicación a clientes-consumidores - 2.13 cuestionario: cuestionario módulo 3 unidad 2 - 2.14 cuestionario: cuestionario módulo 3 -

METODOLOGIA

- **Total libertad de horarios** para realizar el curso desde cualquier ordenador con conexión a Internet, **sin importar el sitio desde el que lo haga**. Puede comenzar la sesión en el momento del día que le sea más conveniente y dedicar el tiempo de estudio que estime más oportuno.
- En todo momento contará con un **asesoramiento de un tutor personalizado** que le guiará en su proceso de aprendizaje, ayudándole a conseguir los objetivos establecidos.
- **Hacer para aprender**, el alumno no debe ser pasivo respecto al material suministrado sino que debe participar, elaborando soluciones para los ejercicios propuestos e interactuando, de forma controlada, con el resto de usuarios.
- **El aprendizaje se realiza de una manera amena y distendida**. Para ello el tutor se comunica con su alumno y lo motiva a participar activamente en su proceso formativo. Le facilita resúmenes teóricos de los contenidos y, va controlando su progreso

adaptium

a través de diversos ejercicios como por ejemplo: test de autoevaluación, casos prácticos, búsqueda de información en Internet o participación en debates junto al resto de compañeros.

- **Los contenidos del curso se actualizan para que siempre respondan a las necesidades reales del mercado.** El departamento multimedia incorpora gráficos, imágenes, videos, sonidos y elementos interactivos que complementan el aprendizaje del alumno ayudándole a finalizar el curso con éxito.
- **El curso puede realizarse exclusivamente a través de Internet pero si el estudiante lo desea puede adquirir un manual impreso.** De esta manera podrá volver a consultar la información del curso siempre que lo desee sin que necesite utilizar el Campus Virtual o, estar conectado a Internet.

REQUISITOS

Los requisitos técnicos mínimos son:

- Navegador Microsoft Internet Explorer 5.5 o superior, con plugin de Flash, cookies y JavaScript habilitados. No se garantiza su óptimo funcionamiento en otros navegadores como Firefox, Netscape, Mozilla, etc.
- Resolución de pantalla de 800x600 y 16 bits de color o superior.
- Procesador Pentium II a 300 Mhz o superior.
- 32 Mbytes de RAM o superior.