

## Gestión al cliente/consumidor/usuario



**Área:** Atención al cliente, consumidor o usuario

**Modalidad:** Teleformación

**Duración:** 60 h

**Precio:** Consultar

[Curso Bonificable](#)

[Contactar](#)

[Recomendar](#)

[Matricularme](#)

### OBJETIVOS

Dotar al alumno sobre la Gestión de la atención al cliente / consumidor en lo referente a la Información y atención al cliente /consumidor / usuario.

### CONTENIDOS

1 procesos de atención al cliente-consumidor-usuario - 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 dpto 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 postventa - 1.9 actividades: procesos de atención al cliente-consumidor-usuario - 2 calidad en la prestación del servicio - 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 - 2.4 actividades: calidad en la prestación del servicio - 3 aspectos legales en relación con la atención al cliente-consumidor-usuario - 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 - 3.5 actividades: aspectos legales en relación con la atención al cliente-consumidor-usuario - 3.6 cuestionario: cuestionario módulo 1 unidad 1 -

### 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 el **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 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.