



Código: 07821

Unidad Formativa:

UF0036 - Gestión de la Atención al
Cliente/Consumidor

Módulo: MF0241_2 - INFORMACION Y ATENCION
AL CLIENTE/CONSUMIDOR/USUARIO

Certificado de Profesionalidad:

COMV0108 - ACTIVIDADES DE
VENTACOMT0110 - ATENCIÓN AL
CLIENTE, CONSUMIDOR O USUARIO

Modalidad: ONLINE

Duración: 60h.

Metodología

El Curso está desarrollado con una metodología Online. Este sistema de enseñanza e-learning está organizado de tal forma, que el alumno pueda compatibilizar el estudio con sus ocupaciones laborales o profesionales. Esta modalidad también permite el acceso al curso a aquellas personas que viven en zonas rurales y que tienen interés en continuar formándose.

El alumno tiene que seguir un aprendizaje sistemático y un ritmo de estudio, adaptado a su disponibilidad de tiempo.

Se dispondrá de un extenso material online sobre los aspectos teóricos del curso que deberá estudiar para la realización de pruebas objetivas tipo test. Para el aprobado, se exigirá un mínimo de 50% del total de las respuestas acertadas. Durante todo el transcurso de la formación, dispondrá de la atención de los tutores, así como la posibilidad de realizar consultas a través de la plataforma de teleformación para cursos online. Entre el material entregado en este curso, se adjunta un documento llamado *Guía didáctica del alumno* donde aparece el horario de tutorías y demás información relevante.

El alumno cuenta con un período máximo de tiempo para la finalización del curso, que dependerá de la modalidad elegida y de las horas de formación. La titulación será puesta a disposición del alumno en la plataforma de teleformación una vez finalizado el curso.

Profesorado, medios y titulación

Nuestro centro de formación ha sido fundado en 1996 y en la actualidad, tiene presencia a nivel nacional disponiendo de una plantilla de más de 800 docentes entre personal laboral y freelance. Todos ellos son especialistas en diferentes familias profesionales y les acreditan los numerosos cursos que han impartido para nuestro grupo empresarial. Entre nuestro staff de formadores se encuentran ingenieros, arquitectos, economistas, informáticos, publicistas, diseñadores, médicos, enfermeros, veterinarios, fisioterapeutas, psicólogos, sociólogos, periodistas, filólogos, abogados, cocineros, licenciados en administración de empresas, licenciados en actividades físicas y deportivas, jardineros, peluqueros, educadores sociales, etc.

En todos nuestros cursos, independientemente de la metodología, se ponen a disposición del alumno los medios y materiales docentes necesarios para el desarrollo del mismo. En los cursos en modalidad e-learning, las consultas y tutorías se pueden realizar a través de teléfono, email y la propia plataforma de teleformación.

En cuanto a la titulación, mostramos a continuación, el modelo de diploma que obtendrás a la finalización del curso:



Fundación Estatal
PARA LA FORMACIÓN EN EL EMPLEO

DIPLOMA
ACREDITATIVO

D./Dña. **XXXXX XXXXX XXXXX** con D.N.I. **11111111H**, ha realizado, con pleno aprovechamiento, el curso titulado **Curso Intensivo de Inglés B2**, con Código **19656** Grupo **30694**, entre los días **29/06/2023** y **30/08/2023**, con una duración total de **56** horas, en la modalidad formativa **ONLINE**

Contenidos impartidos (Ver Dorso)

Firma y sello de la entidad responsable de impartir la formación

secursa
FORMACIÓN
Avda. Ramón Mela
nº 123, Baje
28038 - MADRID
Tlf: +34 91 986912815

Fecha de expedición
31 AGO 2023

Firma del alumno

Requisitos previos

Estar en posesión de uno de los siguientes títulos:

Título de Graduado en Educación Secundaria Obligatoria (ESO).

Prueba de Acceso a Ciclo Formativo de Grado Medio.

Certificado de profesionalidad del mismo nivel 2.

Certificado de profesionalidad de nivel 1 de la misma familia profesional.

Prueba de Acceso a la Universidad (PAU) para mayores de 25 años.

Salidas profesionales

Un certificado de profesionalidad, es un documento que acredita a un trabajador/a en una cualificación profesional del *Catálogo Nacional de las Cualificaciones Profesionales*. Son emitidos por el Servicio Público de Empleo Estatal o, en su caso, por las Comunidades Autónomas, y tienen validez en todo el territorio nacional.

Poseer un certificado de profesionalidad, supone sin lugar a dudas incrementar sustancialmente tu currículum profesional, ya que al ser un documento oficial, se valora en cualquier proceso de selección que convoquen las Administraciones Públicas, y te acredita profesionalmente ante la empresa privada.

Nosotros te formaremos para que puedas optar a conseguir el certificado de profesionalidad elegido, participando en las pruebas que convoque la Administración al amparo del R.D. 1224/2009 de 17 de julio y pudiendo además, convalidar módulos formativos para la obtención de un título de Formación Profesional.

Objetivos

- Conocimiento general de la atención al cliente: procesos y herramientas. Preparar al alumno para desenvolverse adecuadamente en las tareas administrativas, organizacionales, jurídicas y comunicativas propias de la atención al cliente.

Contenidos

BLOQUE I. PROCESOS DE ATENCIÓN AL CLIENTE/CONSUMIDOR:

Concepto y características de la función de atención al cliente

Atención al cliente: concepto y funciones.

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

Concepto de organización.

Concepto de estructura organizativa.

Organización funcional de la empresa: organigrama.

Diferenciación y agrupación de actividades: departamentalización.

Interrelaciones del departamento de atención al cliente: comercial, financiero y de ventas.

Factores fundamentales desarrollados en la atención al cliente

Naturaleza.

El Características.

Efectos.

Normativa: productos y ámbitos regulados.

El marketing en la empresa y su relación con el departamento de atención al cliente

Marketing Relacional.

Relaciones con el cliente.

Canales de información con el cliente.

Obtención y recogida de información del cliente.

Variables que influyen en la atención al cliente

Posicionamiento e imagen.

Relaciones públicas.

Información suministrada por el cliente

Naturaleza de la información.

Cuestionarios.

Análisis comparativo.

Satisfacción del cliente.

Averías.

Documentación implicada en la atención al cliente

Generalidades de la documentación implicada en la atención al cliente.

Servicio posventa e implicaciones en la fidelización.

BLOQUE II. CALIDAD EN LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE:

Procesos de calidad en la empresa

Concepto y origen de la calidad.

Evolución histórica del concepto de calidad.

Gestión de la calidad en la empresa.

Las normas ISO 9000.
El manual de calidad, los procedimientos y la documentación operativa.
Concepto y características de la calidad de servicio
La calidad y el servicio.
Objeto.
Importancia de la calidad en el servicio.
Calidad y satisfacción del cliente.
Ratios de control y medición de la calidad y satisfacción el cliente
Control de la calidad.
Métodos de evaluación de la calidad del servicio de atención al cliente.
Medidas correctoras.

BLOQUE III. ASPECTOS LEGALES EN LA RELACIÓN CON LA ATENCIÓN AL CLIENTE:

Ordenación del Comercio Minorista
Contenido: la distribución comercial actual.
Implicaciones en la atención a clientes.
Servicios de la sociedad de la información y el comercio electrónico
Contenido.
Implicaciones.
Protección de datos
Normativa de protección de datos.
¿A quién afecta la ley orgánica de protección de datos?
Contenido.
Auditoría de protección de datos.
Implicaciones en las relaciones con clientes.
Protección al consumidor
Ley general de defensa de los consumidores y usuarios. Normativa nacional.
Instituciones nacionales de consumo.
Regulación autonómica y local de protección al consumidor.
Vías oficiales de reclamación de los consumidores y usuarios.