



COMT0110 ATENCIÓN AL CLIENTE, CONSUMIDOR Y USUARIO

COMT0110 ATENCIÓN AL CLIENTE, CONSUMIDOR Y USUARIO

Duración: 460 horas

Precio: consultar euros.

Modalidad: e-learning

Metodología:

El Curso será desarrollado con una metodología a Distancia/on line. El sistema de enseñanza a distancia está organizado de tal forma que el alumno pueda compatibilizar el estudio con sus ocupaciones laborales o profesionales, también se realiza en esta modalidad para permitir el acceso al curso a aquellos alumnos que viven en zonas rurales lejos de los lugares habituales donde suelen realizarse los cursos y que tienen interés en continuar formándose. En este sistema de enseñanza el alumno tiene que seguir un aprendizaje sistemático y un ritmo de estudio, adaptado a sus circunstancias personales de tiempo

El alumno dispondrá de un extenso material 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 75% del total de las respuestas acertadas.

El Alumno tendrá siempre que quiera a su disposición la atención de los profesionales tutores del curso. Así como consultas telefónicas y a través de la plataforma de teleformación si el curso es on line. Entre el material entregado en este curso se adjunta un documento llamado Guía del Alumno dónde aparece un horario de tutorías telefónicas y una dirección de e-mail dónde podrá enviar sus consultas, dudas y ejercicios El alumno cuenta con un período máximo de tiempo para la finalización del curso, que dependerá del tipo de curso elegido y de las horas del mismo.

Profesorado:

Nuestro Centro fundado en 1996 dispone de 1000 m2 dedicados a formación y de 7 campus virtuales.

Tenemos una extensa plantilla de profesores especializados en las diferentes áreas formativas con amplia experiencia docentes: Médicos, Diplomados/as en enfermería, Licenciados/as en psicología, Licenciados/as en odontología, Licenciados/as en Veterinaria, Especialistas en Administración de empresas, Economistas, Ingenieros en informática, Educadores/as sociales etc...

El alumno podrá contactar con los profesores y formular todo tipo de dudas y consultas de las siguientes formas:

- Por el aula virtual, si su curso es on line
- Por e-mail
- Por teléfono

Medios y materiales docentes

- Temario desarrollado.
- Pruebas objetivas de autoevaluación y evaluación.
- Consultas y Tutorías personalizadas a través de teléfono, correo, fax, Internet y de la Plataforma propia de Teleformación de la que dispone el Centro.



Titulación:

Una vez finalizado el curso, el alumno recibirá por correo o mensajería la titulación que acredita el haber superado con éxito todas las pruebas de conocimientos propuestas en el mismo.

Programa del curso:

INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL CLIENTE/CONSUMIDOR/USUARIO

Gestión al cliente/consumidor/usuario

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

Técnicas de información y atención al cliente/consumidor/usuario

1 Gestión y tratamiento de la información del cliente-consumidor-usuario

- 1.1 Información del cliente
- 1.2 Tipología - presenciales y no presenciales
- 1.3 Archivo y registro de la información del cliente
- 1.4 Procedimientos de gestión de la información dentro de la empresa
- 1.5 Bases de datos para el tratamiento de la información
- 1.6 Normativa de protección de datos de bases de datos de clientes
- 1.7 Confección y presentación de informes
- 1.8 Actividades: gestión y tratamiento de la información del cliente-consumidor-usuario

2 Técnicas de comunicación a clientes-consumidores-usuarios

- 2.1 Modelo de comunicación interpersonal
- 2.2 Comunicación con una o varias personas
- 2.3 Barreras y dificultades en la comunicación interpersonal presencial
- 2.4 Expresión verbal
- 2.5 Comunicación no verbal
- 2.6 Empatía y asertividad
- 2.7 Comunicación no presencial
- 2.8 Comunicación escrita
- 2.9 Actividades: técnicas de comunicación a clientes-consumidores-usuarios
- 2.10 Cuestionario: cuestionario módulo 1 unidad 2
- 2.11 Cuestionario: cuestionario módulo 1

GESTIÓN AL CLIENTE/CONSUMIDOR/USUARIO

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

TÉCNICAS DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL CLIENTE/CONSUMIDOR/USUARIO

- 1 Gestión y tratamiento de la información del cliente-consumidor-usuario**
 - 1.1 Información del cliente
 - 1.2 Tipología - presenciales y no presenciales
 - 1.3 Archivo y registro de la información del cliente
 - 1.4 Procedimientos de gestión de la información dentro de la empresa
 - 1.5 Bases de datos para el tratamiento de la información
 - 1.6 Normativa de protección de datos de bases de datos de clientes
 - 1.7 Confección y presentación de informes
 - 1.8 Actividades: gestión y tratamiento de la información del cliente-consumidor-usuario
- 2 Técnicas de comunicación a clientes-consumidores-usuarios**
 - 2.1 Modelo de comunicación interpersonal
 - 2.2 Comunicación con una o varias personas
 - 2.3 Barreras y dificultades en la comunicación interpersonal presencial
 - 2.4 Expresión verbal
 - 2.5 Comunicación no verbal
 - 2.6 Empatía y asertividad
 - 2.7 Comunicación no presencial
 - 2.8 Comunicación escrita
 - 2.9 Actividades: técnicas de comunicación a clientes-consumidores-usuarios
 - 2.10 Cuestionario: cuestionario módulo 1 unidad 2
 - 2.11 Cuestionario: cuestionario módulo 1

GESTIÓN DE QUEJAS Y RECLAMACIONES EN MATERIA DE CONSUMO

- 1 Marco de protección del cliente, consumidor y usuario en consumo**
 - 1.1 Normativa en defensa del consumidor
 - 1.2 Instituciones y organismos de protección al consumidor
 - 1.3 Actividades: marco de protección del cliente, consumidor y usuario en consumo
- 2 Atención y gestión de consultas, reclamaciones y quejas en consumo**
 - 2.1 Funciones fundamentales desarrolladas en la atención al cliente
 - 2.2 Documentación de los departamentos de atención al consumidor
 - 2.3 Normativa reguladora entre empresas y consumidores
 - 2.4 Proceso de tramitación y gestión de una reclamación
 - 2.5 Métodos usuales en la resolución de quejas y reclamaciones
 - 2.6 La actuación administrativa y los actos administrativos
 - 2.7 Actividades: atención y gestión de consultas, reclamaciones y quejas en consumo
- 3 Mediación y arbitraje en materia de consumo**
 - 3.1 Conceptos y características
 - 3.2 La mediación
 - 3.3 El arbitraje de consumo
 - 3.4 Actividades: mediación y arbitraje en materia de consumo
- 4 Comunicación en situaciones de quejas y reclamaciones en consumo**
 - 4.1 Conceptos
 - 4.2 Caracterización del cliente-consumidor-usuario ante quejas y reclamaciones
 - 4.3 Comunicación en situaciones de consultas, quejas y reclamaciones
 - 4.4 Herramientas de comunicación
 - 4.5 Actividades: comunicación en situaciones de quejas y reclamaciones en consumo

5 Negociación y resolución ante queja y reclamación

- 5.1 Objetivos en la negociación de una reclamación
- 5.2 Técnicas utilizadas en la negociación de reclamaciones
- 5.3 Caracterización del proceso de negociación
- 5.4 Planes de negociación
- 5.5 Actividades: negociación y resolución ante queja y reclamación

6 Control de la calidad del servicio de quejas y reclamaciones

- 6.1 Tratamiento de las anomalías
- 6.2 Procedimientos de control del servicio
- 6.3 Indicadores de calidad
- 6.4 Evaluación y control del servicio
- 6.5 Análisis estadístico
- 6.6 Actividades: control de la calidad del servicio de quejas y reclamaciones
- 6.7 Cuestionario: cuestionario módulo 2

ORGANIZACIÓN DE UN SISTEMA DE INFORMACIÓN DE CONSUMO

Sistemas de información y bases de datos en consumo

1 Información y fuentes de consumo

- 1.1 Tipos de fuentes de información en consumo
- 1.2 Fuentes de información institucional en consumo
- 1.3 Fuentes de información primaria en consumo
- 1.4 Fuentes de información secundaria en consumo
- 1.5 Soportes de la información
- 1.6 Normativa reguladora del tratamiento de la información
- 1.7 Actividades: información y fuentes de consumo

2 Técnicas de búsqueda de información en consumo

- 2.1 Tipos y herramientas de búsqueda de información
- 2.2 Criterios de calidad, vigencia y fiabilidad de la información y sus fuentes
- 2.3 Análisis comparativo de las fuentes-documentos de información
- 2.4 Buscadores de información online
- 2.5 Actividades: técnicas de búsqueda de información en consumo

3 Técnicas de catalogación y archivo de información

- 3.1 Determinación de contenidos y tipo de documentos a archivar
- 3.2 Sistemas de registro de la información y documentación en consumo
- 3.3 Ventajas e inconvenientes del soporte informático
- 3.4 Grabación de archivos en distintos formatos
- 3.5 Codificación de documentos
- 3.6 Conservación de documentación obsoleta o histórica
- 3.7 Instrumentos de organización de información y documentación
- 3.8 Aspectos legales de la archivística y actualización normativa
- 3.9 Actividades: técnicas de catalogación y archivo de información

4 Bases de datos y centros documentales en consumo

- 4.1 Centros documentales o bancos y bases de datos
- 4.2 Planificación y diseño de un sistema gestor de base de datos
- 4.3 Operaciones básicas de bases de datos en hojas de cálculo
- 4.4 Comandos de las bases de datos
- 4.5 Métodos de acceso, protección y control de la información
- 4.6 Aplicación de distintos comandos de las bases de datos

- 4.7 Análisis de información y reclamaciones por sectores específicos
- 4.8 Actividades: bases de datos y centros documentales en consumo
- 4.9 Cuestionario: cuestionario módulo 3 unidad 1

Documentación e informes en consumo

1 Elaboración de boletines y síntesis de información en consumo

- 1.1 Terminología de la documentación e información de consumo
- 1.2 Boletines de información e informes
- 1.3 Técnicas y normas gramaticales
- 1.4 Técnicas de elaboración de documentos
- 1.5 Redacción de documentos profesionales
- 1.6 Presentación de la documentación
- 1.7 Normativa y usos habituales
- 1.8 Actividades: elaboración de boletines y síntesis de información en consumo

2 Tratamiento de la información de consumo con procesadores de texto

- 2.1 Aspecto de los caracteres y letras
- 2.2 Aspecto de un párrafo
- 2.3 Formato del documento
- 2.4 Edición de textos
- 2.5 Documentos profesionales
- 2.6 Creación de un informe personalizado
- 2.7 Creación de formularios
- 2.8 Impresión de textos
- 2.9 Actividades: tratamiento de la información de consumo con procesadores de texto

3 Presentación de información en consumo con tablas

- 3.1 Presentación de información con tablas
- 3.2 Edición de una tabla
- 3.3 Relaciones entre las tablas
- 3.4 Personalización de la vista hoja de datos
- 3.5 Impresión de una hoja de datos
- 3.6 Actividades: presentación de información en consumo con tablas

4 Presentación de información en consumo con gráficos

- 4.1 Elaboración de representaciones gráficas
- 4.2 Elementos presentes en los gráficos
- 4.3 Configuración y modificación de los elementos
- 4.4 Tipos de gráficos
- 4.5 Creación de un gráfico
- 4.6 Modificación del gráfico
- 4.7 Borrado de un gráfico
- 4.8 Integración de gráficos en documentos
- 4.9 Actividades: presentación de información en consumo con gráficos
- 4.10 Cuestionario: cuestionario módulo 3 unidad 2
- 4.11 Cuestionario: cuestionario módulo 3

SISTEMAS DE INFORMACIÓN Y BASES DE DATOS EN CONSUMO

1 Información y fuentes de consumo

- 1.1 Tipos de fuentes de información en consumo
- 1.2 Fuentes de información institucional en consumo
- 1.3 Fuentes de información primaria en consumo

- 1.4 Fuentes de información secundaria en consumo
- 1.5 Soportes de la información
- 1.6 Normativa reguladora del tratamiento de la información
- 1.7 Actividades: información y fuentes de consumo

2 Técnicas de búsqueda de información en consumo

- 2.1 Tipos y herramientas de búsqueda de información
- 2.2 Criterios de calidad, vigencia y fiabilidad de la información y sus fuentes
- 2.3 Análisis comparativo de las fuentes-documentos de información
- 2.4 Buscadores de información online
- 2.5 Actividades: técnicas de búsqueda de información en consumo

3 Técnicas de catalogación y archivo de información

- 3.1 Determinación de contenidos y tipo de documentos a archivar
- 3.2 Sistemas de registro de la información y documentación en consumo
- 3.3 Ventajas e inconvenientes del soporte informático
- 3.4 Grabación de archivos en distintos formatos
- 3.5 Codificación de documentos
- 3.6 Conservación de documentación obsoleta o histórica
- 3.7 Instrumentos de organización de información y documentación
- 3.8 Aspectos legales de la archivística y actualización normativa
- 3.9 Actividades: técnicas de catalogación y archivo de información

4 Bases de datos y centros documentales en consumo

- 4.1 Centros documentales o bancos y bases de datos
- 4.2 Planificación y diseño de un sistema gestor de base de datos
- 4.3 Operaciones básicas de bases de datos en hojas de cálculo
- 4.4 Comandos de las bases de datos
- 4.5 Métodos de acceso, protección y control de la información
- 4.6 Aplicación de distintos comandos de las bases de datos
- 4.7 Análisis de información y reclamaciones por sectores específicos
- 4.8 Actividades: bases de datos y centros documentales en consumo
- 4.9 Cuestionario: cuestionario módulo 3 unidad 1

DOCUMENTACIÓN E INFORMES EN CONSUMO

1 Elaboración de boletines y síntesis de información en consumo

- 1.1 Terminología de la documentación e información de consumo
- 1.2 Boletines de información e informes
- 1.3 Técnicas y normas gramaticales
- 1.4 Técnicas de elaboración de documentos
- 1.5 Redacción de documentos profesionales
- 1.6 Presentación de la documentación
- 1.7 Normativa y usos habituales
- 1.8 Actividades: elaboración de boletines y síntesis de información en consumo

2 Tratamiento de la información de consumo con procesadores de texto

- 2.1 Aspecto de los caracteres y letras
- 2.2 Aspecto de un párrafo
- 2.3 Formato del documento
- 2.4 Edición de textos
- 2.5 Documentos profesionales
- 2.6 Creación de un informe personalizado
- 2.7 Creación de formularios

- 2.8 Impresión de textos
- 2.9 Actividades: tratamiento de la información de consumo con procesadores de texto

3 Presentación de información en consumo con tablas

- 3.1 Presentación de información con tablas
- 3.2 Edición de una tabla
- 3.3 Relaciones entre las tablas
- 3.4 Personalización de la vista hoja de datos
- 3.5 Impresión de una hoja de datos
- 3.6 Actividades: presentación de información en consumo con tablas

4 Presentación de información en consumo con gráficos

- 4.1 Elaboración de representaciones gráficas
- 4.2 Elementos presentes en los gráficos
- 4.3 Configuración y modificación de los elementos
- 4.4 Tipos de gráficos
- 4.5 Creación de un gráfico
- 4.6 Modificación del gráfico
- 4.7 Borrado de un gráfico
- 4.8 Integración de gráficos en documentos
- 4.9 Actividades: presentación de información en consumo con gráficos
- 4.10 Cuestionario: cuestionario módulo 3 unidad 2
- 4.11 Cuestionario: cuestionario módulo 3

INGLÉS PROFESIONAL PARA ACTIVIDADES COMERCIALES

1 Atención al cliente-consumidor en inglés

- 1.1 Terminología específica en las relaciones comerciales con clientes
- 1.2 Usos y estructuras habituales en la atención al cliente-consumidor
- 1.3 Diferenciación de estilos formal e informal
- 1.4 Tratamiento de reclamaciones o quejas
- 1.5 Simulación de situaciones de atención al cliente
- 1.6 Actividades: atención al cliente-consumidor en inglés

2 Aplicación de técnicas de venta en inglés

- 2.1 Presentación de productos-servicios
- 2.2 Pautas y convenciones para la detección de necesidades
- 2.3 Fórmulas para la expresión y comparación de condiciones de venta
- 2.4 Tratamiento de objeciones del cliente-consumidor
- 2.5 Estructuras sintácticas y usos habituales en la venta telefónica
- 2.6 Simulación de situaciones comerciales habituales con clientes
- 2.7 Actividades: aplicación de técnicas de venta en inglés

3 Comunicación comercial escrita en inglés

- 3.1 Estructura y terminología en la documentación comercial básica
- 3.2 Complimentación de documentación comercial básica en inglés
- 3.3 Redacción de correspondencia comercial
- 3.4 Estructura y fórmulas en la elaboración de documentos
- 3.5 Elaboración de informes y presentaciones comerciales
- 3.6 Estructuras sintácticas utilizadas habitualmente
- 3.7 Actividades: comunicación comercial escrita en inglés
- 3.8 Cuestionario: cuestionario módulo 4