



Carval Formación sl



GESTIÓN DE LA ATENCIÓN AL CLIENTE/CONSUMIDOR

Curso · Online

189 € IVA inc.

¡Accede a una formación única y complementa tus estudios!

Tipología	Curso
Nivel	Nivel intermedio
Metodología	Online
Horas lectivas	300h
Duración	3 Meses
Inicio	Fechas a elegir
Campus online	Sí
Servicio de consultas	Sí
Tutor personal	Sí
Clases virtuales	Sí

Aumenta tus posibilidades de abordar con éxito los retos profesionales y personales con este completo curso de Gestión de la Atención al Cliente/Consumidor, que ofrece Emagister e imparte Carval Formación SL.

Sea un experto, con el Curso en Gestión de la Atención al Cliente/Consumidor, el cual le permite conocer la información y atención al cliente/consumidor/usuario, la calidad de la prestación del servicio, las técnicas de información y tratamiento de la información, la gestión de quejas y reclamaciones en materia de consumo, la mediación y arbitraje, la organización de un sistema de información de consumo, las técnicas de catalogación y archivo, la documentación e informes, la presentación de la información, el inglés profesional para actividades comerciales, la aplicación de técnicas de venta en inglés y la comunicación comercial escrita en lengua inglesa.

No lo pienses más y ¡Fórmate ya! en el ámbito con grandes expectativas del futuro, inscríbete ahora haciendo clic en el botón que aparece en pantalla y aplica estos conocimientos en tu Carrera Profesional.

Instalaciones y fechas

Online

INICIO

Fechas a elegir

Matrícula abierta

A tener en cuenta

¿Cuáles son los objetivos de este curso?



Preguntas & Respuestas



Revise su información y quiero saber ¿En qué parte del temario se enseñan las estrategias para mejorar la comunicación con los clientes y garantizar un servicio ...

Sergio C., 24/10/2023

Respuesta de Equipo E. (24/10/2023)

Te comunicaste con el equipo de Emagister. Observando el programa se abordan las estrategias para mejorar la comunicación con los clientes y garantizar un servicio de calidad en la sección denominada Comunicación efectiva y técnicas de atención al cliente. En esta parte del temario, aprenderás técnicas ...



Me estaba preguntando ¿El curso ofrece algún tipo de apoyo o tutoría por parte de un instructor durante el proceso de aprendizaje? Gracias.

David D., 24/10/2023

Respuesta de Equipo E. (24/10/2023)

Gracias por comunicarte con nosotros David. En esta formación ofrecen un completo soporte y tutoría por parte de instructores especializados. Estarán disponibles para responder tus preguntas, brindarte orientación y ayudarte a lo largo de todo el proceso de aprendizaje. Estamos comprometidos en asegurar ...

Opiniones

Logros de este Centro



¿Cómo se consigue el sello CUM LAUDE?



Materias

- ✓ Calidad en el servicio
- ✓ Posicionamiento
- ✓ Satisfacción del cliente
- ✓ Atención de quejas y reclamaciones
- ✓ Servicio al cliente
- ✓ Marketing relacional
- ✓ Relaciones públicas
- ✓ Quejas y reclamaciones

- ✓ Organización Funcional
- ✓ Canales de comunicación con el cliente
- ✓ Empresas distribuidoras
- ✓ Dependencia funcional
- ✓ Servicios de atención al cliente
- ✓ Relaciones con los Clientes
- ✓ Análisis comparativo
- ✓ Variables que influyen en la atención al cliente
- ✓ Empresas de relaciones con clientes
- ✓ Empresas fabricantes
- ✓ Función de atención
- ✓ Obtención y recogida de información del cliente
- ✓ Naturaleza de la información

Profesores



Daniel González Martín

TUTOR

Temario

PROCESOS DE ATENCIÓN AL CLIENTE/CONSUMIDOR

Introducción

Concepto y características de la función de atención al cliente

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

Organización funcional de la empresa: organigrama

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

Factores fundamentales desarrollados en la atención al cliente

Naturaleza

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 los clientes

Canales de comunicación con el cliente

Obtención y recogida de información del cliente

Variables que influyen en la atención al cliente

Imagen

Posicionamiento

Relaciones públicas

La información suministrada por el cliente

Análisis comparativo

Naturaleza de la información

Cuestionarios

Satisfacción del cliente

Averías

Quejas y reclamaciones

Documentación implicada en la atención al cliente

Reglamento

Informe anual

Documentación del servicio posventa

Servicio posventa e implicaciones en la fidelización

Resumen

CALIDAD EN LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE

Introducción

Concepto y características de la calidad de servicio

Objetivos de la calidad en el servicio

Importancia de la calidad en el servicio

Calidad y satisfacción del cliente

Ratios de control y medición de la calidad y satisfacción del cliente

Elementos de control

Métodos de evaluación de la calidad del servicio de atención al cliente

Medidas correctoras

Resumen

ASPECTOS LEGALES EN RELACIÓN CON LA ATENCIÓN AL CLIENTE

Introducción

Ordenación del comercio minorista

Contenido

Implicaciones en la atención a clientes

Servicios de la Sociedad de la Información y el Comercio Electrónico

Contenido

Ley 34/2002, de 11 de julio, de Servicios de la Sociedad de la Información y de Comercio Electrónico (LSSI-CE)

Implicaciones en la atención al cliente

Protección de datos

Contenido

Implicaciones en las relaciones con clientes

Protección al consumidor

Ley General de Defensa de los Consumidores y Usuarios

Regulación autonómica y local de protección al consumidor

Reclamación de los consumidores y usuarios

Resumen

Página