Gestión de la atención al cliente/consumidor (60 horas)



Categoría: Comercio y marketing
Página del curso: https://www.ensenanzadual.com/cursos/gestion-de-la-atencion-al-cliente-consumidor-60-horas-2/

Objetivo

Con el **Curso** de 60 horas de **Gestión de la atención al cliente/consumidor** adquirirás los conocimientos necesarios para aplicar los procedimientos más adecuados para la obtención de la información necesaria en la gestión de control de calidad del servicio prestado por una empresa/organización.

Descripción

U. A. 1. PROCESOS DE ATENCIÓN AL CLIENTE/CONSUMIDOR

- Concepto y características de la función de atención al cliente. - Dependencia funcional del departamento de atención al cliente. - Factores fundamentales desarrollados en la atención al cliente. - El marketing en la empresa y su relación con el departamento de atención al cliente. - Variables que influyen en la atención al cliente. - La información suministrada por el cliente. - Documentación implicada en la atención al cliente. - Servicio postventa.

U. A. 2. CALIDAD EN LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE

- Procesos de calidad en la empresa. - Concepto y características de la calidad de servicio. - Ratios de control y medición de la calidad y satisfacción del cliente.

U. A. 3. ASPECTOS LEGALES EN RELACIÓN CON LA ATENCIÓN AL CLIENTE

- Ordenación del comercio minorista. - Servicios de la Sociedad de la Información y el Comercio Electrónico. - Protección de datos. - Protección al consumidor.

Información adicional

- Online: Si
- Horas: 60
- Tipo: Profesiones
- Unidades: 3