

**ACCIÓN FORMATIVA GESTIÓN DE LA ATENCIÓN AL CLIENTE/CONSUMIDOR  
- TERCER CURSO (02/05 AL 20/05) 60 HRS**

<b>Curso</b>	Gestión de la atención al cliente/consumidor
<b>Unidad de Competencia</b>	UC0241_2 - Ejecutar las acciones del servicio de atención al cliente/consumidor/usuario
<b>Objetivos</b>	<p><b>C3.</b> Aplicar técnicas de tramitación de la información en el servicio de atención al cliente, consumidor y usuario a través de los canales de comunicación, de forma manual y/o manejando a nivel usuario aplicaciones informáticas de gestión de relación con clientes. CE3.1.CE3.4 y CE3.5</p> <p><b>C4.</b> Aplicar procedimientos para la obtención de información en la gestión de control de calidad del servicio prestado por una organización. CE4.1 al CE4.5</p>
<b>Contenido teórico-práctico, duración, programación para el desarrollo del contenido</b>	<p>Duración general de la acción formativa: 60 horas, distribuido en 3 semanas. Contenido detallado en documento adjunto.</p> <p><b>UD1. Procesos de Atención al Cliente/Consumidor. (17 horas telef + 3 horas presenciales – Semana 1).</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-Concepto y características de la función de atención al cliente:</li> <li>-Dependencia funcional del departamento de atención al cliente:</li> <li>-Factores fundamentales desarrollados en la atención al cliente:</li> <li>-El marketing en la empresa y su relación con el departamento de</li> <li>-Variables que influyen en la atención al cliente:</li> <li>-La información suministrada por el cliente.</li> <li>-Documentación implicada en la atención al cliente.</li> <li>-Servicio Postventa.</li> </ul> <p><b>UD2. Calidad en la Prestación del Servicio de Atención al Cliente (20 hrs teleformación – semana 2).</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-Procesos de calidad en la empresa.</li> <li>-Concepto y características de la calidad de servicio.</li> <li>-Ratios de control y medición de la calidad y satisfacción del cliente.</li> </ul> <p><b>UD3. Aspectos Legales en Relación con la Atención al Cliente. (17 horas telef + 3 horas presenciales – Semana 3).</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-Ordenación del Comercio Minorista.</li> <li>-Servicios de la Sociedad de la Información y el Comercio Electrónico</li> <li>-Protección de Datos.</li> <li>-Protección al consumidor.</li> </ul>
<b>Módulos: duración y contenido</b>	Los contenidos se corresponden con los establecidos en la UF0036: Gestión de la atención al cliente / consumidor, incardinada en el MF0241_2: (Transversal) Información y atención al cliente/consumidor/usuario.
<b>Otro tipo de información</b>	<p>La propuesta metodológica se basa en tres premisas fundamentales:</p> <p><b>1) Formación mixta: online y presencial.</b> Las participantes podrán acceder al temario a través de plataforma online accesible, dinámica y de fácil comprensión. Las horas planificadas como formación presencial tienen como finalidad la consolidación de los aspectos teóricos, la resolución de dudas, la ampliación de información de acuerdo a las necesidades de las participantes y la puesta en práctica de los conocimientos adquiridos de</p>

cara a la familiarización con las actividades que serán susceptibles de ser ejecutadas en la práctica profesional.

**2) Atención Centrada en la Persona (ACP).** Consecuente con la metodología que se plantea en la intervención con personas mayores y/o dependientes, este modelo metodológico también se plantea para el desarrollo del proceso formativo donde especialmente se contemplan las necesidades y situaciones particulares de las mujeres participantes que se encuentran afectadas por situaciones de exclusión social y pobreza. En este sentido, el proceso formativo pretende ser flexible, adaptable y sujeto de modificaciones en función de las necesidades de las participantes: Flexible en cuanto el acceso a la plataforma virtual puede realizarse de manera libre en función de los horarios y disponibilidad de cada participante.

**3) Participación activa:** El desarrollo de contenidos en la formación online y presencial plantea una participación activa del estudiante a través de dinámicas, test, cuestionarios, foros, debates, resolución de casos y otros, que promoverá la consolidación del conocimiento y la realización práctica de actividades propias de las tareas a desarrollar en el ejercicio profesional. De igual forma, es importante resaltar que las participantes contarán con un seguimiento periódico y una atención de dudas permanente y personalizada a través del sistema de tutorías (vía campus virtual, telefónica o por correo electrónico).