FICHA TÉCNICA DEL CURSO

**Referencia:** ONV2CT0768
**Nombre:** Gestión de la atención al cliente/consumidor
**Duración:** 30 horas
**Modalidad:** Teleformación

**Objetivos:**

Analizar las características de una empresa / organización para transmitir la imagen más adecuada
Identificar diferentes tipos de organigramas que se utilizan en función de los objetivos y características de la empresa / organización.

**Contenidos:**

1. Concepto y características de la función de atención al cliente.

2. Dependencia funcional del departamento de atención al cliente.

3. Factores fundamentales desarrollados en la atención al cliente.

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

5. Variables que influyen en la atención al cliente.

6. La información suministrada por el cliente.

7. Documentación implicada en la atención al cliente.

8. Servicio post venta