

**UF0036: Gestión de la atención al cliente/consumidor/usuario. (60 horas)****Contenidos****1. Procesos de atención al cliente/consumidor/usuario**

- a. Concepto y características de la función de atención al cliente.
- b. Dependencia funcional del departamento de atención al cliente.
- c. Factores fundamentales desarrollados en la atención al cliente.
- d. El marketing en la empresa y su relación con el departamento de atención al cliente.
- e. Variables que influyen en la atención al cliente.
- f. La información suministrada por el cliente.
- g. Documentación implicada en la atención al cliente.
- h. Servicio Postventa.

**2. Calidad en la prestación del servicio de atención al cliente/consumidor/usuario**

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

**3. Aspectos legales en relación con la atención al cliente/consumidor/usuario**

- a. Ordenación del Comercio Minorista.
- b. Servicios de la Sociedad de la Información y el Comercio Electrónico.
- c. Protección de Datos.
- d. Protección al consumidor.