

DATOS IDENTIFICATIVOS DE LA UNIDAD FORMATIVA

UNIDAD FORMATIVA	GESTIÓN DE LA ATENCIÓN AL CLIENTE/CONSUMIDOR (TRANSVERSAL)	DURACIÓN	60
		Específica	
Código	UF0036		
Familia profesional	COMERCIO Y MARKETING		
Área Profesional	Compraventa		
Certificado de profesionalidad	ATENCIÓN AL CLIENTE, CONSUMIDOR O USUARIO	Nivel	3
Módulo formativo	Información y atención al cliente /consumidor /usuario (Transversal)	Duración	120
Resto de unidades formativas que completan el módulo	Técnicas de información y atención al cliente/consumidor (Transversal)		60

Apartado A: REFERENTE DE COMPETENCIA

Esta unidad formativa se corresponde con la RP2 y RP3 en relación a la caracterización del servicio de atención y obtención de información para medir la calidad y satisfacción del cliente.

Apartado B: ESPECIFICACIÓN DE LAS CAPACIDADES Y CONTENIDOS

Capacidades y criterios de evaluación:

- C1: Analizar las características de una empresa / organización para transmitir la imagen más adecuada.
- CE1.1 Identificar el concepto de imagen de la empresa.
 - CE1.2 Identificar diferentes tipos de organigramas que se utilizan en función de los objetivos y características de la empresa / organización.
 - CE1.3 A partir de las características analizadas de una empresa y unos criterios definidos previamente por la misma, proceder a confeccionar el organigrama más adecuado para la empresa/organización.
 - CE1.4 Describir las funciones del departamento de atención al cliente en diferentes tipos de empresas/organizaciones y su función en el proceso de calidad.
 - CE1.5 A partir de las características de una empresa relacionadas con su clientela, proveedores, posicionamiento y otros aspectos.: distinguir los elementos fundamentales para transmitir la imagen adecuada de la empresa.
- C2: Aplicar los procedimientos adecuados para la obtención de información necesaria en la gestión de control de calidad del servicio prestado por una empresa/organización.
- CE2.1 Describir incidencias más comunes que pueden originarse en la prestación del servicio de una empresa/organización.
 - CE2.2 Describir métodos utilizados habitualmente para evaluar la calidad del servicio prestado por una empresa / organización.
 - CE2.3 Identificar condiciones idóneas de la prestación del servicio de la empresa/organización.
 - CE2.4 Identificar procedimientos de transmisión de información dentro de la empresa/organización.
 - CE2.5 A partir de unos datos de clientes y unas necesidades definidas:
 - Analizar y sintetizar la información suministrada.
 - Confeccionar un informe, de acuerdo a una estructura definida, y de manera que la presentación sea clara, ordenada en su exposición y concisa.
 - CE2.6 A partir de un supuesto práctico convenientemente caracterizado donde se produce un fallo en el producto y/o servicio:
 - Identificar el departamento /persona responsable de dar solución a la situación creada en el caso de superar sus límites de actuación.
 - Elaborar un informe donde se recojan de manera estructurada y clara la situación detectada, conclusiones y alternativas que puedan suponer una mejora utilizando las herramientas de gestión e informáticas disponibles en la empresa.

Contenidos:

1. **Procesos de atención al cliente/consumidor/usuario**
- 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 las empresas: 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 clientes.
 - Canales de comunicación con el cliente: tanto presenciales como no presenciales.
 - Obtención y recogida de información del cliente.
- Variables que influyen en la atención al cliente:
 - Posicionamiento e imagen.
 - Relaciones públicas.
- La información suministrada por el cliente.
 - Análisis comparativo.
 - Naturaleza de la información.
 - Cuestionarios.
 - Satisfacción del cliente.
 - Averías.
 - Reclamaciones.
- Documentación implicada en la atención al cliente.
- Servicio Postventa.

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

- Procesos de calidad en la empresa.
- Concepto y características de la calidad de servicio.
 - Importancia.
 - Objeto.
 - 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.

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

- Ordenación del Comercio Minorista:
 - Contenido
 - Implicaciones en la atención a clientes.
- Servicios de la Sociedad de la Información y el Comercio Electrónico
 - Contenido.
 - Implicaciones.
- 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.

Apartado C: REQUISITOS Y CONDICIONES

Deberá cumplir alguno de los requisitos siguientes:

- Estar en posesión del título de Graduado en Educación Secundaria Obligatoria
- Estar en posesión de algún certificado de profesionalidad de nivel 2.
- Estar en posesión de un certificado de profesionalidad de nivel 1 de la misma familia y área profesional
- Cumplir el requisito académico de acceso a los ciclos formativos de grado medio o haber superado las correspondientes pruebas de acceso a ciclos de grado medio
- Tener superada la prueba de acceso a la universidad para mayores de 25 años y/o de 45 años

- Tener, de acuerdo con la normativa que se establezca, los conocimientos formativos o profesionales suficientes que permitan cursar con aprovechamiento la formación

En relación con las exigencias de los formadores o de las formadoras, instalaciones y equipamientos se atenderá las exigencias solicitadas para el propio certificado de profesionalidad.