

### DATOS IDENTIFICATIVOS DE LA UNIDAD FORMATIVA

UNIDAD FORMATIVA	GESTIÓN DE LA ATENCIÓN AL CLIENTE/CONSUMIDOR (TRANSVERSAL)	Duración	60
		Específico	
Código	UF0036		
Familia profesional	Comercio y marketing		
Área Profesional	Compraventa		
Certificado de profesionalidad	Actividades de venta	Nivel	2
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)	Duración	60

#### Apartado A: REFERENTE DE COMPETENCIA

Esta unidad formativa se corresponde con la RP2 y RP3 de la Unidad de competencia: UC0241\_2, EJECUTAR LAS ACCIONES DEL SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE/CONSUMIDOR/USUARIO.

#### 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 de una empresa y unos criterios definidos confeccionar el organigrama.

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, etc.: 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

- o 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.
- o 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 Post venta.

## **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. 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**

- 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**

#### **Criterios de acceso**

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: Actividades de venta.