

## **MÒDUL PROFESSIONAL 1: ATENCIO AL CLIENT, CONSUMIDOR I USUARI**

**CURS:** PRIMER

**DURADA:** 99 hores

### **UNITATS FORMATIVES:**

#### **UF 1: Organització de l'atenció al client, consumidor i usuari**

**Durada: 33 hores**

#### **Continguts:**

1.Organització del departament d'atenció al client:

1.1 L'atenció al client en les empreses i organitzacions.

1.2 Màrqueting relacional i de relació amb els clients.

1.3 Gestió de les relacions amb clients.

1.4 Factors que influeixen en l'atenció al client d'una empresa o organització.

1.5 La identitat corporativa i la imatge de marca. Posicionament i diferenciació.

1.6 Serveis d'atenció al client, consumidor o usuari. Seguiment de la venda. Serveis postvenda. Informació i assessorament. Atenció i satisfacció del client.

1.7 El departament d'atenció al client en les empreses i organitzacions. Objectius. Estructura i organització.

1.8 Funcions del departament.

1.9 Dependència funcional. Relació amb el departament de màrqueting i relacions públiques. Relació amb el departament comercial i de vendes. Relaciones amb altres departaments: logística, magatzem. Financer, entre d'altres.

1.10 Estructures organitzatives: organigrames. Tipus.

1.11 Competències generals i específiques del personal del departament d'atenció al client, consumidor o usuari.

1.12 Els *contact centers*. Funcions que exerceixen en el sistema de relació amb els clients. Serveis que presten.

2. Utilització de tècniques de comunicació en situacions d'atenció al client:

2.1 La comunicació en la empresa. Informació i comunicació.

2.2 El procés de comunicació.

2.3 Tipus de comunicació, interna, externa, formal, informal, verbal i no verbal.

2.4 La comunicació en situacions d'informació al client, consumidor o usuari. Actituds i tècniques de comunicació.

2.5 L'empatia.

2.6 L'assertivitat.

2.7 La comunicació oral.

2.8 La comunicació no verbal.

2.9 La comunicació telefònica.

2.10 Utilització de les noves tecnologies en la comunicació telefònica.

2.11 La comunicació escrita. Tipus de cartes i documents escrits. Les comunicacions formals.

2.12 La comunicació escrita a través de la xarxa (Internet/Intranet).

2.13 El correu electrònic. Missatgeria instantània.

2.14 Comunicació en temps real: xat, videoconferència.

2.15 Comunicació diferida (fòrums).

**Resultats d'aprenentatge:**

1. Organitza el departament d'atenció al client, definint-ne les funcions i estructura i la seva relació amb altres departaments, per transmetre la imatge més adequada de l'empresa o organització.

2. Utilitza tècniques de comunicació en situacions d'atenció al client, consumidor o usuari, proporcionant-li la informació sol·licitada.

## **UF 2: Gestió i manteniment de dades de clients**

**Durada: 33 hores**

### **Continguts:**

1. Organització d'un sistema d'informació:

1.1 Tècniques d'organització i arxiu de documentació. Finalitat i funcions de l'arxiu.

1.2 Sistemes de classificació, catalogació i arxiu de documents.

1.3 Tipologia d'arxius. Arxius manuals i informàtics. La digitalització de la informació.

1.4 Tractament i organització de documents d'atenció al client, consumidor o usuari. El tractament de grans volums de dades (*big data*).

1.5 Fitxers de clients. Elaboració i actualització de fitxers. Informació rellevant.

1.6 Les bases de dades. Estructura. Funcions. Tipus. Formularis.

1.7 Bases de dades documentals.

1.8 Eines de gestió de les relacions amb clients (CRM).

1.9 Maneig de bases de dades de clients. Tractament de la informació.

1.10 Accés a la informació. Realització de consultes.

1.11 Transmissió d'informació en la empresa. Elaboració d'informes.

1.12 Protecció de dades. Normativa legal.

2. Elaboració d'un pla de qualitat i de millora del servei d'atenció al client, consumidor o usuari:

2.1 Incidències, anomalies i retards en el procés d'atenció/informació al client i en la resolució de queixes i reclamacions.

2.2 Tractament de les incidències o anomalies.

2.3 Procediments de control del servei d'atenció al client.

2.4 Avaluació del servei d'atenció al client.

2.5 Mètodes per a avaluar l'eficàcia del servei i el nivell de satisfacció del client.

2.6 Normativa aplicable en matèria d'atenció al client. Llei d'Ordenació del Comerç Minorista. Llei de serveis de la societat de la informació i el comerç electrònic. Llei de Protecció de Dades de Caràcter Personal.

2.7 Estratègies i tècniques de fidelització de clients.

2.8 Programes de fidelització.

**Resultats d'aprenentatge:**

1. Organitza un sistema d'informació al client que optimitzi el cost i el temps de tractament i accés, aplicant tècniques de organització i arxiu tant manuals com informàtiques.
2. Elabora un pla de qualitat i millora del procés d'atenció al client, consumidor o usuari, aplicant tècniques de control i avaluació de l'eficàcia del servei.

**UF 3: Gestió de processos de serveis al consumidor**

**Durada: 33 hores**

**Continguts:**

1. Identificació dels diferents organismes i institucions de protecció al consumidor i usuari:
  - 1.1 Concepte de consumidor i usuari.
  - 1.2 Caracterització de diferents tipus de consumidors i usuaris.
  - 1.3 Drets del consumidor.
  - 1.4 La defensa del consumidor. Normativa legal. Normativa comunitària, estatal i autonòmica.
  - 1.5 Instituciones públiques de protecció del consumidor. Tipologia, organigrama funcional i competències.
  - 1.6 Entitats privades de protecció al consumidor. Tipologia, organigrama funcional i competències.
2. Gestió de queixes i reclamacions:
  - 2.1 Tipus de consultes, queixes, reclamacions i denúncies més habituals en matèria de consum.
  - 2.2 Normativa vigent en matèria de consum aplicable a la gestió de reclamacions i denúncies.
  - 2.3 Procés de gestió de reclamacions i denúncies. Fases del procés. Procediment de recollida de les reclamacions i denúncies.
  - 2.4 Procés de tramitació i gestió de la reclamació.
  - 2.5 Les reclamacions davant l'Administració. Actuació administrativa. Els actes administratius. El silenci administratiu.

2.6 Les tècniques de comunicació en situacions de queixes i reclamacions.

2.7 Tractament al client, consumidor o usuari davant les queixes i reclamacions. La escolta activa i empàtica. La assertivitat.

2.8 La negociació en la resolució de queixes i reclamacions o denúncies.

2.9 El pla de negociació. Fases. Preparació. Estratègia. Desenvolupament. Tècniques i tàctiques de negociació en les reclamacions. Acord.

3. Descripció dels processos de mediació i arbitratge:

3.1 Conceptes de mediació i arbitratge. Característiques diferenciadores.

3.2 Situacions de conflicte en matèria de consum en les que es pot utilitzar una mediació.

3.3 El procés de mediació.

3.4 Situacions de conflicte en matèria de consum en les que es pot plantejar un arbitratge.

3.5 El procés d'arbitratge en matèria de consum. Legislació aplicable. Persones físiques i jurídiques que intervenen en l'arbitratge. Tipus d'arbitratge. Les juntes arbitral. Organigrama funcional. Procediment. El veredictes arbitral.

### **Resultats d'aprenentatge:**

1. Identifica els diferents organismes i institucions de protecció al consumidor i usuari, analitzant-ne les competències de cadascun.

2. Gestiona les queixes i reclamacions del client, consumidor o usuari, aplicant tècniques de comunicació i negociació per assolir solucions de consens entre les parts.

3. Descriu els processos de mediació i arbitratge de consum per a resoldre situacions de conflicte en matèria de consum, aplicant la legislació vigent.