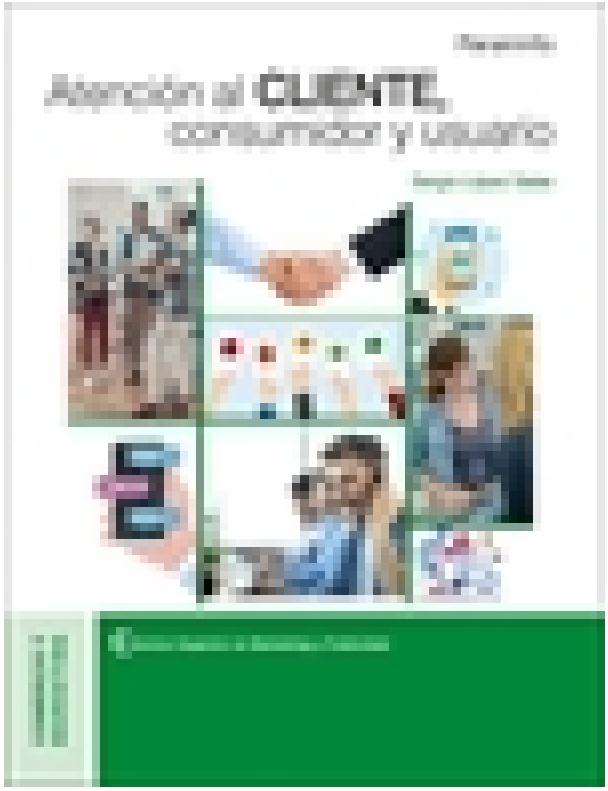
Paraninfo

Atención al cliente, consumidor y usuario



Editorial: Paraninfo
Autor: SERGIO LÓPEZ SALAS
Clasificación: Ciclos Formativos > Comercio y Marketing
Tamaño: 21 x 27 cm.
Páginas: 270
ISBN 13: 9788428339483
ISBN 10: 8428339481
Precio sin IVA: $96860.00
Precio con IVA: $96860.00
Fecha publicacion: 30/01/2020

Sinopsis

El éxito de las organizaciones depende directamente de lasatisfacción de quienes se interesan en ellas.

Estelibro desarrolla los contenidos del módulo profesional de Atención al Cliente, Consumidor y Usuario del Ciclo Formativo de grado superior de Marketing yPublicidad. Además, resultará de interés para estudiantes del certificado deprofesionalidad COMT0110 y de asignaturas universitarias relacionadas con lacomunicación y el turismo.

Atención al cliente, consumidor yusuario desarrolla todas las fases de prestacióndel servicio, desde la elaboración del proyecto e implantación de este hasta lafase final de evaluación, pasando por todo el proceso de gestión y aplicación.Además, se describen técnicas y herramientas de comunicación verbal (oral yescrita) y no verbal orientadas a la búsqueda de la satisfacción de losclientes, consumidores y usuarios; incluyéndose consejos, recomendaciones ynormas. Se dedican varias unidades al estudio de los sistemas de información enla atención al cliente y a los distintos procedimientos de gestión de quejas yreclamaciones: proceso interno, negociación, mediación, arbitraje y aplicaciónen el sector público.

Seincluye también un completo y actualizado marco legal y normativo relacionadocon la atención al cliente, y se establecen las bases para el control y laevaluación del servicio, para hacer mejoras y para la implantación de un plande calidad.

Elautor, **Sergio López Salas**, es doctor en Dirección de Empresas y Sociología en el Áreade Marketing, premio extraordinario de doctorado, máster en Marketing eInvestigación de Mercados con especialidad en Investigación Comercial,especialista universitario en Auditoría de Marketing, graduado enAdministración y Dirección de Empresas y diplomado en Ciencias Empresariales.Cuenta con experiencia como profesor en la Universidad de Extremadura y en laUniversidad Europea Miguel de Cervantes, así como docente en FormaciónProfesional reglada de la rama de Comercialización. También ejerce comoresponsable y técnico de comunicación, imagen y marketing en diversos centros einstituciones.

Indice

BLOQUE I. INTRODUCCIÓN A LA ATENCIÓN AL CLIENTE

1. Conceptos fundamentales de la atención al cliente, consumidor y usuario.
2. Organización del Servicio de Atención al Cliente (SAC)

BLOQUE II. LA COMUNICACIÓN EN LA ATENCIÓN AL CLIENTE

3. Introducción a la comunicación en la atención al cliente
4. Técnicas y herramientas de comunicación en la atención al cliente

BLOQUE III. GESTIÓN DE LA ATENCIÓN AL CLIENTE

5. Gestión de los sistemas de información
6. Gestión interna de quejas, reclamaciones y conflictos
7. Gestión especial de quejas y reclamaciones: negociación, agentes externos y sector público

BLOQUE IV. PLAN DE CALIDAD DEL SAC

8. Calidad, control y mejoras en el SAC
9. Normativa aplicable en la gestión de la atención al cliente
10. Práctica de simulación de atención al cliente

Paraninfo Argentina Calle José Abascal, 56 (Utopicus). Oficina 217. 28003 Madrid (España)
Tel. Fax
clientes@paraninfo.com.ar www.paraninfo.com.ar