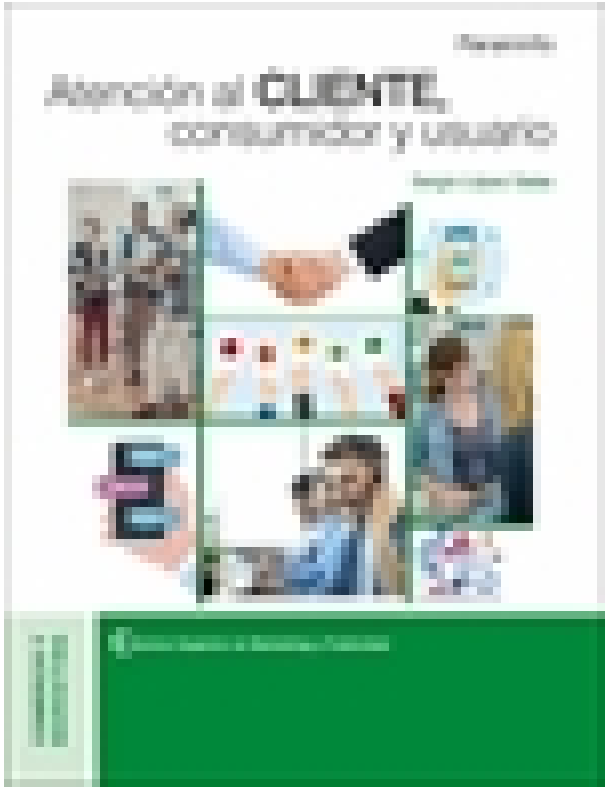
Paraninfo

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: $ 760.00 Mxn
Precio con IVA: $ 760.00 Mxn
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

Comercial
ZONA CENTRO
Norma Amezola
Tf: 52 1 56 2575 0552
E-MAIL: norma.amezola@paraninfo.mx
ZONA NORTE Y SUR
Nancy Ochoa
TF: 52 1 81 8362 1055
nancy.ochoa@paraninfo.mx
ADMINISTRACIÓN

ADMINISTRACIÓN

Guadalupe Gallegos
ventas@paraninfo.mx
52 5 52 4992 649