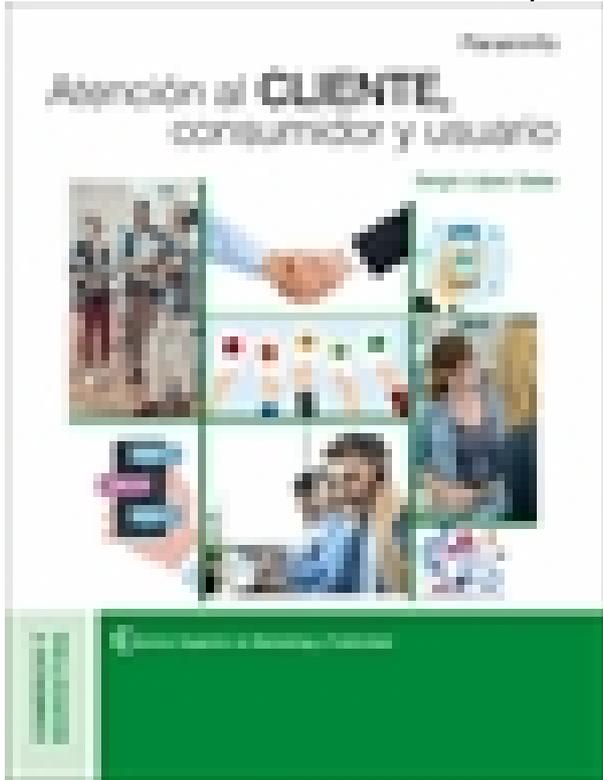


Paraninfo

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: \$ 720.00 Mxn

Precio con IVA: \$ 720.00 Mxn

Fecha publicación: 30/01/2020

Sinopsis

El éxito de las organizaciones depende directamente de la satisfacción 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 y Publicidad. Además, resultará de interés para estudiantes del certificado de profesionalidad COMT0110 y de asignaturas universitarias relacionadas con la comunicación y el turismo.

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

Se incluye también un completo y actualizado marco legal y normativo relacionado con la atención al cliente, y se establecen las bases para el control y la evaluación del servicio, para hacer mejoras y para la implantación de un plan de calidad.

El autor, **Sergio López Salas**, es doctor en Dirección de Empresas y Sociología en el Área de Marketing, premio extraordinario de doctorado, máster en Marketing e Investigación de Mercados con especialidad en

Investigación Comercial, especialista universitario en Auditoría de Marketing, graduado en Administración y Dirección de Empresas y diplomado en Ciencias Empresariales. Cuenta con experiencia como profesor en la Universidad de Extremadura y en la Universidad Europea Miguel de Cervantes, así como docente en Formación Profesional reglada de la rama de Comercialización. También ejerce como responsable y técnico de comunicación, imagen y marketing en diversos centros e instituciones.

Índice

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**

Ediciones Paraninfo S.A. Calle Velázquez no. 31, 3º. Derecha, 28001 Madrid (España)

Tel. (+34) 914 463 350 Fax (34) 91 445 62 18

 www.paraninfo.es