

MÓDULO FORMATIVO 3

Denominación: INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL CLIENTE/CONSUMIDOR/USUARIO

Código: MF0241_2

Nivel de cualificación profesional: 2

Asociado a la Unidad de Competencia:

UC0241_2: Ejecutar las acciones del Servicio de Atención al Cliente / Consumidor /Usuario.

Duración: 120 horas

UNIDAD FORMATIVA 1

Denominación: GESTIÓN DE LA ATENCIÓN AL CLIENTE/CONSUMIDOR.

Código: UF0036

Duración: 60 horas

Referente de competencia: Esta unidad formativa se corresponde con la RP2 y RP3 en relación a la caracterización del servicio de atención y obtención de información para medir la calidad y satisfacción del cliente.

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:

- 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.
- 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.

1. **Definieren Sie die Begriffe:**
- **Wahlrecht:** Das Recht, an einer Wahl teilzunehmen.
- **Wahlberechtigung:** Die Eigenschaft, an einer Wahl teilnehmen zu dürfen.
- **Wahlalter:** Das Mindestalter, das ein Wahlberechtigter erreichen muss.
- **Wahlort:** Der Ort, an dem eine Wahl stattfindet.
- **Wahlkreis:** Ein bestimmtes Gebiet, in dem eine Wahl stattfindet.
- **Wahlzettel:** Ein Dokument, auf dem der Wahlberechtigte seine Stimme abgibt.
- **Wahlurne:** Ein Behälter, in dem die Wahlzettel aufbewahrt werden.
- **Wahlleiter:** Die Person, die die Wahl leitet.
- **Wahlprüfung:** Die Überprüfung der Wahlzettel auf ihre Gültigkeit.
- **Wahlresultat:** Das Ergebnis einer Wahl.

2. **Erklären Sie die verschiedenen Arten von Wahlen:**
- **Allgemeine Wahlen:** Wahlen, an denen alle Wahlberechtigten teilnehmen können.
- **Parteiwahlen:** Wahlen, bei denen die Mitglieder einer Partei wählen.
- **Parlamentarische Wahlen:** Wahlen, bei denen die Mitglieder eines Parlaments gewählt werden.
- **Präsidentenwahlen:** Wahlen, bei denen der Präsident eines Landes gewählt wird.
- **Landtagswahlen:** Wahlen, bei denen die Mitglieder eines Landesparlaments gewählt werden.
- **Kommunalwahlen:** Wahlen, bei denen die Mitglieder eines Gemeinderats oder Stadtrats gewählt werden.

3. **Beschreiben Sie den Ablauf einer Wahl:**
1. **Wahlvorbereitung:** Die Wahlleiter bereiten die Wahlurnen und Wahlzettel vor.
2. **Wahlöffnung:** Die Wahlleiter öffnen die Wahlurnen und lassen die Wahlberechtigten einsteigen.
3. **Stimmabgabe:** Die Wahlberechtigten geben ihre Stimme ab.
4. **Wahlprüfung:** Die Wahlleiter prüfen die Wahlzettel auf ihre Gültigkeit.
5. **Wahlresultat:** Die Wahlleiter zählen die Stimmen und ermitteln das Ergebnis.

4. **Welche Aufgaben haben die Wahlleiter?**
- Sie sind für die Vorbereitung der Wahl verantwortlich.
- Sie sind für die Öffnung der Wahlurnen und das Einsteigen der Wahlberechtigten verantwortlich.
- Sie sind für die Prüfung der Wahlzettel auf ihre Gültigkeit verantwortlich.
- Sie sind für die Zählung der Stimmen und die Ermittlung des Wahlresultats verantwortlich.

5. **Welche Rechte haben die Wahlberechtigten?**
- Sie haben das Recht, an einer Wahl teilzunehmen.
- Sie haben das Recht, ihre Stimme abzugeben.
- Sie haben das Recht, die Wahlurnen zu öffnen und einzusteigen.

6. **Welche Pflichten haben die Wahlberechtigten?**
- Sie sind verpflichtet, an einer Wahl teilzunehmen.
- Sie sind verpflichtet, ihre Stimme abzugeben.
- Sie sind verpflichtet, die Wahlurnen zu öffnen und einzusteigen.

7. **Welche Rechte haben die Wahlleiter?**
- Sie haben das Recht, die Wahlurnen zu öffnen und einzusteigen.
- Sie haben das Recht, die Wahlzettel zu prüfen und zu zählen.
- Sie haben das Recht, die Wahlberechtigten zu informieren.

8. **Welche Pflichten haben die Wahlleiter?**
- Sie sind verpflichtet, die Wahl ordnungsgemäß abzuwickeln.
- Sie sind verpflichtet, die Wahlurnen und Wahlzettel zu bewahren.
- Sie sind verpflichtet, das Wahlresultat zu ermitteln und bekanntzugeben.

1. Identifikationsdaten	
1.1.1. Name	
1.1.2. Geburtsdatum	
1.1.3. Geburtsort	
1.1.4. Matrikelnummer	
1.1.5. Studiengang	
1.1.6. Matrikeljahr	
1.1.7. Matrikelnummer	
1.1.8. Matrikeljahr	
1.1.9. Matrikelnummer	
1.1.10. Matrikeljahr	
1.1.11. Matrikelnummer	
1.1.12. Matrikeljahr	
1.1.13. Matrikelnummer	
1.1.14. Matrikeljahr	
1.1.15. Matrikelnummer	
1.1.16. Matrikeljahr	
1.1.17. Matrikelnummer	
1.1.18. Matrikeljahr	
1.1.19. Matrikelnummer	
1.1.20. Matrikeljahr	
1.1.21. Matrikelnummer	
1.1.22. Matrikeljahr	
1.1.23. Matrikelnummer	
1.1.24. Matrikeljahr	
1.1.25. Matrikelnummer	
1.1.26. Matrikeljahr	
1.1.27. Matrikelnummer	
1.1.28. Matrikeljahr	
1.1.29. Matrikelnummer	
1.1.30. Matrikeljahr	
1.1.31. Matrikelnummer	
1.1.32. Matrikeljahr	
1.1.33. Matrikelnummer	
1.1.34. Matrikeljahr	
1.1.35. Matrikelnummer	
1.1.36. Matrikeljahr	
1.1.37. Matrikelnummer	
1.1.38. Matrikeljahr	
1.1.39. Matrikelnummer	
1.1.40. Matrikeljahr	
1.1.41. Matrikelnummer	
1.1.42. Matrikeljahr	
1.1.43. Matrikelnummer	
1.1.44. Matrikeljahr	
1.1.45. Matrikelnummer	
1.1.46. Matrikeljahr	
1.1.47. Matrikelnummer	
1.1.48. Matrikeljahr	
1.1.49. Matrikelnummer	
1.1.50. Matrikeljahr	
1.1.51. Matrikelnummer	
1.1.52. Matrikeljahr	
1.1.53. Matrikelnummer	
1.1.54. Matrikeljahr	
1.1.55. Matrikelnummer	
1.1.56. Matrikeljahr	
1.1.57. Matrikelnummer	
1.1.58. Matrikeljahr	
1.1.59. Matrikelnummer	
1.1.60. Matrikeljahr	
1.1.61. Matrikelnummer	
1.1.62. Matrikeljahr	
1.1.63. Matrikelnummer	
1.1.64. Matrikeljahr	
1.1.65. Matrikelnummer	
1.1.66. Matrikeljahr	
1.1.67. Matrikelnummer	
1.1.68. Matrikeljahr	
1.1.69. Matrikelnummer	
1.1.70. Matrikeljahr	
1.1.71. Matrikelnummer	
1.1.72. Matrikeljahr	
1.1.73. Matrikelnummer	
1.1.74. Matrikeljahr	
1.1.75. Matrikelnummer	
1.1.76. Matrikeljahr	
1.1.77. Matrikelnummer	
1.1.78. Matrikeljahr	
1.1.79. Matrikelnummer	
1.1.80. Matrikeljahr	
1.1.81. Matrikelnummer	
1.1.82. Matrikeljahr	
1.1.83. Matrikelnummer	
1.1.84. Matrikeljahr	
1.1.85. Matrikelnummer	
1.1.86. Matrikeljahr	
1.1.87. Matrikelnummer	
1.1.88. Matrikeljahr	
1.1.89. Matrikelnummer	
1.1.90. Matrikeljahr	
1.1.91. Matrikelnummer	
1.1.92. Matrikeljahr	
1.1.93. Matrikelnummer	
1.1.94. Matrikeljahr	
1.1.95. Matrikelnummer	
1.1.96. Matrikeljahr	
1.1.97. Matrikelnummer	
1.1.98. Matrikeljahr	
1.1.99. Matrikelnummer	
1.1.100. Matrikeljahr	