

# 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:** 28,85 Eur

**Precio con IVA:** 30,00 Eur

**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 José Abascal, 56 (Utopicus). Oficina 217. 28003 Madrid (España)

Tel. (+34) 914 463 350 Fax

info@paraninfo.es www.paraninfo.es