# Información y Atención al Cliente/consumidor/usuario

## Información y Atención al Cliente/consumidor/usuario

**Duración:** 80 horas

**Precio:** 420 euros.

**Modalidad:** A distancia

**Metodología:**

El Curso será desarrollado con una metodología a Distancia/on line. El sistema de enseñanza a distancia está organizado de tal forma que el alumno pueda compatibilizar el estudio con sus ocupaciones laborales o profesionales, también se realiza en esta modalidad para permitir el acceso al curso a aquellos alumnos que viven en zonas rurales lejos de los lugares habituales donde suelen realizarse los cursos y que tienen interés en continuar formándose. En este sistema de enseñanza el alumno tiene que seguir un aprendizaje sistemático y un ritmo de estudio, adaptado a sus circunstancias personales de tiempo

El alumno dispondrá de un extenso material sobre los aspectos teóricos del Curso que deberá estudiar para la realización de pruebas objetivas tipo test. Para el aprobado se exigirá un mínimo de 75% del total de las respuestas acertadas.

El Alumno tendrá siempre que quiera a su disposición la atención de los profesionales tutores del curso. Así como consultas telefónicas y a través de la plataforma de teleformación si el curso es on line. Entre el material entregado en este curso se adjunta un documento llamado Guía del Alumno dónde aparece un horario de tutorías telefónicas y una dirección de e-mail dónde podrá enviar sus consultas, dudas y ejercicios El alumno cuenta con un período máximo de tiempo para la finalización del curso, que dependerá del tipo de curso elegido y de las horas del mismo.



© icaformación2025

## Profesorado:

Nuestro Centro fundado en 1996 dispone de 1000 m2 dedicados a formación y de 7 campus virtuales.

Tenemos una extensa plantilla de profesores especializados en las diferentes áreas formativas con amplia experiencia docentes: Médicos, Diplomados/as en enfermería, Licenciados/as en psicología, Licencidos/as en odontología, Licenciados/as en Veterinaria, Especialistas en Administración de empresas, Economistas, Ingenieros en informática, Educadodores/as sociales etc…

El alumno podrá contactar con los profesores y formular todo tipo de dudas y consultas de las siguientes formas:

-Por el aula virtual, si su curso es on line
-Por e-mail
-Por teléfono

## Medios y materiales docentes

-Temario desarrollado.

-Pruebas objetivas de autoevaluación y evaluación.

-Consultas y Tutorías personalizadas a través de teléfono, correo, fax, Internet y de la Plataforma propia de Teleformación de la que dispone el Centro.

© icaformación2025

## Titulación:

Una vez finalizado el curso, el alumno recibirá por correo o mensajería la titulación que acredita el haber superado con éxito todas las pruebas de conocimientos propuestas en el mismo.

## Programa del curso:

Módulo único: Manual de información y atención al cliente/consumidor/usuario

Tema 1. La información y la atención al cliente en las organizaciones

La gestión y satisfacción de los clientes y usuarios

Estructura y ordenamiento de las organizaciones

Posicionamiento, identidad e imagen

Procesos de calidad en la empresa

Servicio postventa

Documentación y sistemas de información implicados en la atención al cliente y usuarios

Lo que hemos aprendido

Tema 2. Departamentos de atención al cliente en las empresas

El marketing en las organizaciones y sus vínculos con la atención al cliente

Organigramas y dependencias funcionales



© icaformación2025

Canales de comunicación con el cliente

Obtención, análisis y uso de la información suministrada por el cliente

Negociación y resolución de conflictos

Lo que hemos aprendido

Tema 3. La calidad en la prestación del servicio por la empresa

Importancia de la calidad en la actividad de las organizaciones

De la inspección de calidad a la calidad total

Norma ISO 9001:2008

Otros modelos de calidad

Lo que hemos aprendido



© icaformación2025