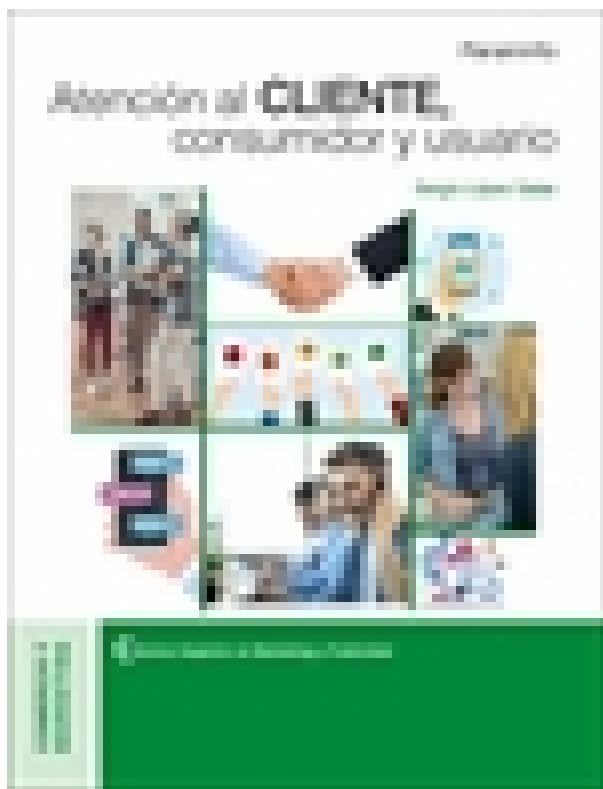


# Paraninfo

## 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

## Comercial

ZONA CENTRO

Norma Amezola

Tf: 52 1 56 2575 0552

E-MAIL: norma.amezola@parainfo.mx

ZONA NORTE Y SUR

Nancy Ochoa

TF: 52 1 81 8362 1055

nancy.ochoa@parainfo.mx

ADMINISTRACIÓN

ADMINISTRACIÓN

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