

# ATENCIÓN AL CLIENTE Y TRAMITACIÓN DE CONSULTAS DE SERVICIOS FINANCIEROS

Modalidad: curso e-Learning Duración: 70 horas

Categorías: Administración y gestión

## OBJETIVOS

Analizar sugerencias y consultas presentadas del sector financiero obteniendo los datos de fuentes fiables y en el marco de la legislación vigente para deducir líneas de actuación y canalización. Aplicar técnicas de comunicación en situaciones de atención y/o asesoramiento al cliente en la gestión de sugerencias y consultas.

## CONTENIDOS

UD1. Protección del consumidor y usuario de las entidades del sector financiero. 1.1. Normativa instituciones y organismos de protección. 1.2. Análisis de la normativa de transparencia y protección del usuario de servicios financieros. 1.3. Procedimientos de protección del consumidor y usuario. 1.4. Departamentos y servicios de atención al cliente de entidades financieras. 1.5. Comisionados para la defensa del cliente de servicios financieros. 1.6. Los entes públicos de protección al consumidor. 1.7. Tipología de entes públicos y su organigrama funcional. 1.8. Servicios de atención al cliente. 1.9. El banco de España. 1.10. Asociaciones de consumidores y asociaciones sectoriales. UD2. El servicio de atención al cliente en las entidades del sector financiero. 2.1. Funciones fundamentales desarrolladas en la atención al cliente. 2.2. El marketing en la empresa y su relación con el departamento de atención al cliente. UD3. Técnicas de comunicación y atención al cliente. 3.1. Tratamiento diferencial de sugerencias consultas. 3.2. Procesos de comunicación. 3.3. Tratamiento al cliente. 3.4. Habilidades personales y sociales. 3.5. Caracterización de los distintos tipos de clientes (habladores tímidos inquisitivos...).

