ACADEMIA INTEGRAL
CENTRO DE NUEVAS TECNOLOGIAS

LA FORMACIÓN ES LA CLAVE DEL ÉXITO

Guía del Curso
UF0529 Atención al Cliente y Tratamiento de Consultas de Servicios Financieros

---

Modalidad de realización del curso: A distancia y Online

Titulación: Diploma acreditativo con las horas del curso

OBJETIVOS

Este curso se ajusta a lo expuesto en el itinerario de aprendizaje perteneciente a la Unidad Formativa UF0529 atención al cliente y tratamiento de consultas de servicios financieros, pertenecientes al Módulo Formativo MF0991_3 atención y tramitación de sugerencias, consultas, quejas, reclamaciones de clientes de servicios financieros, regulada en el Real Decreto 645/2011 de 9 de mayo, que permita al alumnado adquirir las competencias profesionales necesarias para la atención y tramitación de sugerencias, consultas en materia de transparencia y protección, quejas y reclamaciones del cliente de servicios financieros.

CONTENIDOS

UNIDAD DIDÁCTICA 1. PROTECCIÓN DEL CONSUMIDOR Y USUARIO DE LAS ENTIDADES DEL SECTOR FINANCIERO

1. Normativa, instituciones y organismos de protección
2. Análisis de la normativa de transparencia y protección del usuario de servicios financieros
3. Procedimientos de protección del consumidor y usuario
4. Departamentos y servicios de atención al cliente de entidades financieras

5. Comisionados para la defensa del cliente de servicios financieros
6. Los entes públicos de protección al consumidor
7. Tipología de entes públicos y su organigrama funcional
8. Servicios de atención al cliente
9. El Banco de España
10. Asociaciones de consumidores y asociaciones sectoriales

UNIDAD DIDÁCTICA 2. EL SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE EN LAS ENTIDADES DEL SECTOR FINANCIERO

1. Funciones fundamentales desarrolladas en la atención al cliente
2. El marketing en la empresa y su relación con el departamento de atención al cliente

UNIDAD DIDÁCTICA 3. TÉCNICAS DE COMUNICACIÓN Y ATENCIÓN AL CLIENTE

1. Tratamiento diferencial de sugerencias, consultas
2. Procesos de comunicación
3. Tratamiento al cliente
4. Habilidades personales y sociales
5. Caracterización de los distintos tipos de clientes (habladores, tímidos, inquisitivos. . .)

C/ San Lorenzo 2 - 2
29001 Málaga

Tlf: 952 215 476
Fax: 951 987 941

www.academiaintegral.com.es
E-mail: info@academiaintegral.com.es

ACADEMIA INTEGRAL
CENTRO DE NUEVAS TECNOLOGIAS