



# Atención al cliente y tratamiento de consultas de servicios financieros

## Modalidad:

e-learning con una duración 56 horas

## 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:

### Tema 1. 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.

### Tema 2. 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.

### Tema 3. 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...).