

## Atención al cliente y tratamiento de consultas de servicios financieros



**Área:** ADMINISTRACIÓN Y GESTIÓN

**Modalidad:** Teleformación

**Duración:** 70 h

**Precio:** 35.00€

[Curso Bonificable](#)

[Contactar](#)

[Recomendar](#)

[Matricularme](#)

### CONTENIDOS

#### 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.

####

1.3.1. Protección de datos y confidencialidad.

####

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.

####

1.7.1. Administración central.

####

1.7.2. Autonómica.

####

1.7.3. Provincial.

####

1.7.4. Local.

####

1.8. Servicios de atención al cliente.

####

1.8.1. Defensor del cliente.

####

1.8.2. Comisionado de entidades financieras.

####

1.9. El Banco de España.

####

1.9.1. Servicio de reclamaciones.

####

1.9.2. Comisión Nacional del Mercado de Valores.

####

1.9.3. Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones.

####

1.10. Asociaciones de consumidores y asociaciones sectoriales.

####

## **2. El Servicio de atención al cliente en las entidades del sector financiero.**

####

2.1. Funciones fundamentales desarrolladas en la atención al cliente.

####

2.1.1. Naturaleza.

####

2.1.2. Efectos.

####

2.2. El marketing en la empresa y su relación con el departamento de atención al cliente.

####

2.2.1. Relaciones públicas.

####

2.2.2. Establecimiento de canales de comunicación con el cliente.

####

### **3. Técnicas de comunicación, y atención al cliente.**

####

3.1. Tratamiento diferencial de sugerencias, consultas.

####

3.2. Procesos de comunicación.

####

3.2.1. Interpersonal.

####

3.2.2. Telefónica.

####

3.2.3. Escrita.

####

3.3. Tratamiento al cliente.

####

3.3.1. Personas versus problemas.

####

3.3.2. Percepción-emoción-comunicación.

####

3.4. Habilidades personales y sociales.

####

3.4.1. Lenguaje.

####

3.4.2. Escucha activa.

####

3.4.3. Empatía.

####

3.4.4. Asertividad.

####

3.4.5. Feed-back.

####

3.5. Caracterización de los distintos tipos de clientes (habladores, tímidos, inquisitivos...).

## METODOLOGIA

- **Total libertad de horarios** para realizar el curso desde cualquier ordenador con conexión a Internet, **sin importar el sitio desde el que lo haga**. Puede comenzar la sesión en el momento del día que le sea más conveniente y dedicar el tiempo de estudio que estime más oportuno.
- En todo momento contará con un el **asesoramiento de un tutor personalizado** que le guiará en su proceso de aprendizaje, ayudándole a conseguir los objetivos establecidos.
- **Hacer para aprender**, el alumno no debe ser pasivo respecto al material suministrado sino que debe participar, elaborando soluciones para los ejercicios propuestos e interactuando, de forma controlada, con el resto de usuarios.
- **El aprendizaje se realiza de una manera amena y distendida**. Para ello el tutor se comunica con su alumno y lo motiva a participar activamente en su proceso formativo. Le facilita resúmenes teóricos de los contenidos y, va controlando su progreso a través de diversos ejercicios como por ejemplo: test de autoevaluación, casos prácticos, búsqueda de información en Internet o participación en debates junto al resto de compañeros.
- **Los contenidos del curso se actualizan para que siempre respondan a las necesidades reales del mercado**. El departamento multimedia incorpora gráficos, imágenes, videos, sonidos y elementos interactivos que complementan el aprendizaje del alumno ayudándole a finalizar el curso con éxito.

## REQUISITOS

Los requisitos técnicos mínimos son:

- Navegador Microsoft Internet Explorer 5.5 o superior, con plugin de Flash, cookies y JavaScript habilitados. No se garantiza su óptimo funcionamiento en otros navegadores como Firefox, Netscape, Mozilla, etc.
- Resolución de pantalla de 800x600 y 16 bits de color o superior.
- Procesador Pentium II a 300 Mhz o superior.
- 32 Mbytes de RAM o superior.