

# Paraninfo

## UF0037 - Técnicas de información y atención al cliente consumidor



**Editorial:** Paraninfo

**Autor:** SOLEDAD CARRASCO FERNÁNDEZ

**Clasificación:** Certificados de Profesionalidad > Comercio y Marketing

**Tamaño:** 17 x 24 cm.

**Páginas:** 116

**ISBN 13:** 9788428334600

**ISBN 10:** 8428334609

**Precio sin IVA:** 15,38 Eur

**Precio con IVA:** 16,00 Eur

**Fecha publicación:** 09/01/2014

### Sinopsis

La competitividad en las empresas depende, además de la capacidad de ofrecer productos o servicios a mejor precio que los competidores, de conocer qué es lo que los clientes requieren. Obtener información acerca de los clientes es una tarea fundamental para cualquier organización o profesional del comercio.

La mejora de la competitividad o de los servicios ofertados también está directamente relacionada con la posibilidad de que los clientes comuniquen los errores o las debilidades de la gestión empresarial. Es preciso conocer la escala de valores de los clientes en cuanto a calidad, servicio o atención postventa, para así lanzar nuevas propuestas o mejorar aquello que el cliente ya disfruta.

De este modo, los profesionales del comercio que mantienen una estrategia de relación continua con sus clientes, solicitan, analizan y se posicionan en referencia a la información que éstos proporcionan, se sitúan en el mercado con una ventaja competitiva respecto de los que no siguen este tipo de prácticas.

Este libro estudia con detalle los sistemas de obtención de la información y el procesamiento de los datos recogidos para su posterior análisis. Para ello, ofrece una revisión pormenorizada de las diferentes vías de comunicación con los clientes: presencial, telefónica, escrita y telemática, a través de diversos casos prácticos y ejemplos con especial énfasis en el correcto empleo de las tecnologías de la información y de la

comunicación, como es el caso de los correos electrónicos o de la mensajería instantánea. Se incluyen también ejercicios de autoevaluación, cuyas soluciones están disponibles en la ficha del libro de nuestra web [www.paraninfo.es](http://www.paraninfo.es).

Además, la obra responde fielmente al contenido curricular que los RD 1377/2008 de 1 de agosto y 1522/2011 de 31 de octubre definen para la unidad formativa UF0037 "Técnicas de información y atención al cliente/consumidor/usuario", que forma parte del módulo formativo MF0241\_2 "Información y atención al cliente/consumidor/usuario", es transversal y, por lo tanto, pertenece a los siguientes certificados de profesionalidad de la familia de Comercio y marketing: COMT0110 Atención al cliente, consumidor o usuario y COMV0108 Actividades de venta.

## Indice

**1. Gestión y tratamiento de la información del cliente/consumidor/usuario. 2. Técnicas de comunicación a clientes/consumidores/usuarios.**

Ediciones Paraninfo S.A. Calle Velázquez no. 31, 3º. Derecha, 28001 Madrid (España)  
Tel. (34) 914 463 350 Fax (34) 91 445 62 18  
[info@paraninfo.es](mailto:info@paraninfo.es) [www.paraninfo.es](http://www.paraninfo.es)