

# **Curso Atención al cliente y tramitación de consultas de servicios financieros**

## **Objetivos generales**

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...).