

## CEACbi Tema 7 y 8. Atención al cliente

1. Introducción  
[vídeo](#) (spanish)
2. El cliente y su importancia. Conocer y fidelizar al cliente  
[vídeo1](#)
3. Motivaciones del cliente y proceso de compra
  - a. Pirámide de Maslow [vídeo2](#)



- b. ¿Qué influye en el comportamiento del cliente? [vídeo](#)
    - i. Factores personales
    - ii. Factores psicológicos
    - iii. Factores culturales/sociales
  - c. Proceso de decisión del cliente [vídeo](#)  
[Vídeo ANTEO sobre diseño de catálogo](#)
4. Elementos de atención al cliente
    - a. Entorno
    - b. Organización
    - c. Empleados
  5. Departamento de atención al cliente  
[vídeo](#)
  6. Comunicación y asesoramiento en la atención al cliente  
[vídeo](#)
  7. Satisfacción y calidad [vídeo](#)
    - a. Satisfacción
    - b. Calidad
  8. Evaluación del servicio de atención al cliente
  9. Quejas y reclamaciones [vídeo](#)
    - a. Opinión del cliente
    - b. Satisfacción

- c. Elementos de reclamación (modelo)
  - d. Principios de reclamación
  - e. Proceso de reclamación
10. Consumidor y su protección [video](#)