

ATENCIÓN A LA CLIENTELA, ACCESIBILIDAD Y CALIDAD DEL SERVICIO EN EL SECTOR COMERCIO ELECTRÓNICO Y RETAIL

CÓDIGO	AUTOR	DURACIÓN ESTIMADA	NIVEL DE FORMACIÓN
10B05C09	Alicia Agüero	25 h	Básico/Medio

Dirigido a

Personal del sector comercio electrónico y retail en atención presencial, telefónica y digital; soporte online; gestión de consultas, quejas, reclamaciones e incidencias; supervisores y responsables de servicios de atención; y personal implicado en canales automatizados.

Descripción

Con este contenido profesional el alumnado aprenderá a aplicar los requisitos de la Ley 10/2025 en servicios de atención a la clientela, integrando accesibilidad, trazabilidad, atención personalizada, gestión documental, plazos, calidad y mejora continua.

COMPETENCIAS

1. Identificar el alcance de la Ley 10/2025 y sus obligaciones formativas para orientar servicios de atención conformes y trazables.
2. Aplicar criterios de organización multicanal en servicios de atención para asegurar disponibilidad, identificación clara, derivación adecuada y continuidad operativa.
3. Gestionar solicitudes de la clientela mediante procedimientos documentados de atención para garantizar registro, seguimiento, constancia, evidencias y respuesta trazable.
4. Adaptar la atención a personas vulnerables y canales accesibles para asegurar igualdad de trato, asistencia individualizada y no discriminación.
5. Utilizar medios automatizados de atención con criterios legales y accesibles para preservar la interacción humana cuando sea necesaria.
6. Resolver solicitudes dentro de plazo y evaluar la calidad del servicio para impulsar respuestas motivadas y mejora continua.
7. Gestionar la atención en comercio presencial y digital aplicando criterios de información, posventa y reclamación para proteger la experiencia de compra.

CRITERIOS DE EVALUACIÓN (Objetivos)

1. Reconocer el ámbito de aplicación, los sectores afectados y los derechos principales de la clientela regulados por la Ley 10/2025. Relacionar la obligación de formación previa y continuada con las funciones del personal y los medios automatizados utilizados.
2. Diferenciar canales presenciales, telefónicos y digitales según su función, disponibilidad requerida y necesidades de acceso de la clientela. Aplicar pautas de identificación, derivación y coordinación interna que faciliten una atención reconocible, ordenada y documentable.
3. Clasificar consultas, quejas, reclamaciones e incidencias según su naturaleza, urgencia, impacto contractual y necesidad de actuaciones posteriores. Aplicar procedimientos de registro, clave identificativa y justificante que permitan acreditar contenido, fecha, hora y estado de tramitación.

ATENCIÓN A LA CLIENTELA, ACCESIBILIDAD Y CALIDAD DEL SERVICIO EN EL SECTOR COMERCIO ELECTRÓNICO Y RETAIL

Documentar comunicaciones y evidencias de seguimiento hasta el cierre, manteniendo coherencia entre canal utilizado, soporte duradero y respuesta emitida.

4. Identificar situaciones de vulnerabilidad, discapacidad, edad avanzada o brecha digital que requieran apoyos específicos durante la atención. Aplicar pautas de comunicación clara, accesibilidad universal y asistencia individualizada en canales presenciales, telefónicos y digitales. Seleccionar ajustes razonables y formatos de comunicación adecuados cuando la clientela manifieste necesidades de accesibilidad o apoyo.
5. Reconocer límites del uso de contestadores, asistentes virtuales y sistemas automatizados cuando la clientela requiere atención personalizada. Aplicar reglas de derivación a operadores y supervisores que garanticen una interacción fluida, accesible y efectiva.
6. Aplicar plazos de resolución, respuesta motivada y comunicación en la lengua correspondiente según el tipo de solicitud recibida. Relacionar indicadores, satisfacción y evidencias documentales con la evaluación del servicio, auditoría y mejora de procedimientos.
7. Identificar particularidades de la atención en el sector que condicionan información, canales, riesgos y expectativas de la clientela. Aplicar procedimientos sectoriales de recepción, registro, seguimiento y respuesta ante consultas, incidencias, quejas o reclamaciones frecuentes. Adaptar la comunicación, la accesibilidad y la atención a personas vulnerables a situaciones habituales del sector correspondiente. Seleccionar evidencias, indicadores y buenas prácticas que permitan mejorar la calidad del servicio en el contexto sectorial analizado.

CONTENIDOS**Unidad 1. Marco normativo y obligaciones formativas**

1. Finalidad y alcance normativo
 - 1.1. Servicios y empresas afectadas
 - 1.2. Grandes empresas y servicios básicos
 - 1.3. Aplicación supletoria sectorial
2. Derechos básicos de la clientela
 - 2.1. Atención eficaz y accesible
 - 2.2. Atención personalizada directa
 - 2.3. Presentación de quejas
3. Obligaciones formativas de la empresa
 - 3.1. Personal de atención personalizada
 - 3.2. Gestores de medios automatizados
 - 3.3. Formación previa y continuada

Unidad 2. Organización y canales de atención

1. Canales de atención disponibles
 - 1.1. Atención presencial accesible
 - 1.2. Atención telefónica diferenciada
 - 1.3. Atención digital y electrónica
2. Organización interna del servicio
 - 2.1. Identificación del servicio
 - 2.2. Roles y responsabilidades
 - 2.3. Derivación y escalado
3. Disponibilidad y continuidad operativa
 - 3.1. Horarios de atención
 - 3.2. Servicios básicos continuados
 - 3.3. Coordinación con áreas internas

**ATENCIÓN A LA CLIENTELA, ACCESIBILIDAD Y CALIDAD DEL
SERVICIO EN EL SECTOR COMERCIO ELECTRÓNICO Y RETAIL****Unidad 3. Gestión documentada de solicitudes**

1. Tipología operativa de solicitudes
 - 1.1. Consultas con seguimiento
 - 1.2. Quejas y reclamaciones
 - 1.3. Incidencias técnicas y comerciales
2. Recepción y registro inicial
 - 2.1. Datos necesarios de entrada
 - 2.2. Clave identificativa única
 - 2.3. Registro de comunicaciones
3. Constancia y soporte duradero
 - 3.1. Justificante de presentación
 - 3.2. Fecha, hora y contenido
 - 3.3. Grabación con consentimiento
4. Seguimiento y cierre documentado
 - 4.1. Estado de tramitación
 - 4.2. Evidencias de gestión
 - 4.3. Conservación de soportes

Unidad 4. Personas vulnerables y accesibilidad universal

1. Situaciones de vulnerabilidad reconocibles
 - 1.1. Personas de edad avanzada
 - 1.2. Personas con discapacidad
 - 1.3. Brecha digital y exclusión
2. Principios de accesibilidad universal
 - 2.1. Igualdad de trato
 - 2.2. No discriminación efectiva
 - 2.3. Diseño para todas las personas
3. Comunicación clara e inclusiva
 - 3.1. Lenguaje claro y comprensible
 - 3.2. Formatos alternativos accesibles
 - 3.3. Lectura fácil cuando proceda
4. Asistencia individualizada y apoyos
 - 4.1. Detección de necesidades
 - 4.2. Adaptación del canal
 - 4.3. Prioridad en atención telefónica

Unidad 5. Automatización y atención personalizada

1. Medios automatizados de atención
 - 1.1. IVR y menús telefónicos
 - 1.2. Chatbots y asistentes virtuales
 - 1.3. Formularios y sistemas automáticos
2. Derecho a atención personalizada
 - 2.1. Solicitud de operador humano
 - 2.2. Interacción fluida y efectiva
 - 2.3. Escalado a supervisores
3. Diseño accesible del canal
 - 3.1. Lenguaje claro y comprensible
 - 3.2. Rutas de salida claras
 - 3.3. Pruebas de experiencia usuaria

**ATENCIÓN A LA CLIENTELA, ACCESIBILIDAD Y CALIDAD DEL
SERVICIO EN EL SECTOR COMERCIO ELECTRÓNICO Y RETAIL****Unidad 6. Resolución, calidad y mejora continua**

1. Plazos y prioridades de respuesta
 - 1.1. Plazo general máximo
 - 1.2. Facturación y cobros indebidos
 - 1.3. Continuidad de servicios básicos
2. Resolución motivada y comunicación
 - 2.1. Respuesta no genérica
 - 2.2. Lengua de la solicitud
 - 2.3. Sistemas extrajudiciales disponibles
3. Calidad y mejora continua
 - 3.1. Satisfacción posterior al cierre
 - 3.2. Indicadores y evidencias
 - 3.3. Evaluación y auditoría

Unidad 7. Atención a la clientela en comercio electrónico y retail

1. Particularidades del sector comercio electrónico y retail
 - 1.1. Servicios y procesos habituales
 - 1.2. Perfil de la clientela
 - 1.3. Canales de atención frecuentes
2. Información contractual y operativa
 - 2.1. Condiciones del servicio
 - 2.2. Lenguaje claro sectorial
 - 2.3. Riesgos de información
3. Incidencias y reclamaciones frecuentes
 - 3.1. Motivos habituales de contacto
 - 3.2. Priorización y escalado
 - 3.3. Evidencias necesarias para seguimiento
4. Personas vulnerables en el sector
 - 4.1. Barreras de acceso
 - 4.2. Apoyos y ajustes
5. Comunicación y respuesta sectorial
 - 5.1. Respuestas motivadas y claras
 - 5.2. Coordinación interna entre áreas
6. Calidad aplicada al sector comercio electrónico y retail
 - 6.1. Indicadores específicos de calidad
 - 6.2. Buenas prácticas transferibles