

Interpretar, analizar y diseñar documentación relacionada con la relación del cliente con la empresa/ organización: quejas, reclamaciones, cuestionarios. Manejar como usuario aplicaciones informáticas de control y seguimiento de clientes o base de datos y aplicar procedimientos que garanticen la integridad, seguridad, disponibilidad y confidencialidad de la información almacenada. Identificar los aspectos principales en los que inciden, la legislación vigente en relación con la organización de datos de carácter personal.

## **1. Información del cliente.**

1.1. Quejas. 1.2. Reclamaciones. 1.3. Cuestionarios de satisfacción.

## **2. Archivo y registro de la información del cliente.**

2.1. Técnicas de archivo: naturaleza y finalidad del archivo. 2.2. Elaboración de ficheros.

## **3. Procedimientos de gestión y tratamiento de la información dentro de la empresa.**

## **4. Bases de datos para el tratamiento de la información en el departamento de atención al cliente / consumidor / usuario.**

4.1. Estructura y funciones de una base de datos. 4.2. Tipos de bases de datos. 4.3. Bases de datos documentales. 4.4. Utilización de bases de datos: búsqueda y recuperación de archivos y registros. 4.5. Grabación, modificación y borrado de información. 4.6. Consulta de información.

## **5. Normativa de protección de datos de bases de datos de clientes.**

5.1. Procedimientos de protección de datos.

## **6. Confección y presentación de informes.**