



COMT0110: Atención al cliente, consumidor o usuario.

Sku: PA_COMT0110

Horas: 420

Formato: HTML

OBJETIVOS

- Gestionar y ejecutar los planes de atención al cliente/consumidor/usuario de bienes y servicios, de acuerdo con la normativa y legislación vigente en materia de consumo, los procedimientos establecidos y las especificaciones recibidas.

CONTENIDOS

- **Unidad 1. MF0241_2: Información y atención al cliente/consumidor/usuario.**
 - UF0036: Gestión de la atención al cliente/consumidor/usuario.
 - UF0037: Técnicas de información y atención al cliente/consumidor.
- **Unidad 2. MF0245_3: Gestión de quejas y reclamaciones en materia de consumo.**
 - Marco de protección del cliente, consumidor y usuario en consumo
 - Atención y gestión de consultas, reclamaciones y quejas en consumo
 - Mediación y arbitraje en materia de consumo
 - Comunicación en situaciones de quejas y reclamaciones en consumo
 - Negociación y resolución ante una queja o reclamación de consumidores y usuarios
 - Control de la calidad del servicio de quejas y reclamaciones
- **Unidad 3. MF0246_3: Organización de un sistema de información de consumo.**
 - UF1755: Sistemas de información y bases de datos en consumo.
 - UF1756: Documentación e informes en consumo.
- **Unidad 4. MF1002_2. Inglés profesional para actividades comerciales.**
 - Atención al cliente/consumidor en inglés.
 - Aplicación de técnicas de venta en inglés.
 - Comunicación comercial escrita en inglés.