



## **MF0241\_2: Información y atención al cliente/consumidor/usuario.**

**Sku:** PA\_MF0241\_2

**Horas:** 120

**Formato:** HTML

### **OBJETIVOS**

- Aumentar la calidad comercial de la empresa, desarrollando habilidades y manejando herramientas que están disponibles, mejorando constantemente el trato con el cliente y, así, conseguir la satisfacción del mismo.
- Aprender los conocimientos necesarios para la gestión de quejas y reclamaciones en materia de consumo.

### **CONTENIDOS**

- **Unidad 1. UF0036: Gestión de la atención al cliente/consumidor/usuario.**
  - Procesos de atención al cliente/consumidor/usuario.
  - Calidad en la prestación del servicio de atención al cliente/consumidor/usuario.
  - Aspectos legales en relación con la atención al cliente/consumidor/usuario.
- **Unidad 2. UF0037: Técnicas de información y atención al cliente/consumidor.**
  - Gestión y tratamiento de la información del cliente/consumidor/usuario.
  - Técnicas de comunicación a clientes/consumidores/usuarios.