



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.