



Guía didáctica

COMT0110. Atención al cliente, consumidor o usuario

INTRODUCCIÓN

A lo largo de este curso online, aprenderás a ejecutar las acciones del servicio de atención al cliente, consumidor y usuario, a gestionar las quejas y reclamaciones, a obtener, organizar y gestionar la información y documentación en materia de consumo. Además, aprenderás a comunicarte a nivel de usuario independiente en inglés en las actividades comerciales.

OBJETIVO GENERAL

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.

ÁMBITO PROFESIONAL

Desarrolla su actividad en todos los sectores productivos en el área de información y orientación al consumidor/usuario de bienes y servicios, y en departamentos de atención al cliente.

CONTENIDO FORMATIVO

COMT0110	Atención al cliente, consumidor o usuario	420 horas
MF0241_2	Información y atención al cliente/ consumidor/ usuario	60
UF0036	Gestión de la atención al cliente/ consumidor	60
UA1	Procesos de atención al cliente/ consumidor/ usuario	20
UA2	Calidad en la prestación del servicio de atención al cliente/ consumidor/ usuario	20
UA3	Aspectos legales en relación con la atención al cliente/ consumidor/ usuario	20
UF0037	Técnicas de información y atención al cliente / consumidor	60
UA1	Gestión y tratamiento de la información del cliente/ consumidor/ usuario	30
UA2	Técnicas de comunicación a clientes/ consumidores/ usuarios	30
MF0245_3	Gestión de quejas y reclamaciones en materia de consumo	90
UA1	Marco de protección del cliente, consumidor y usuario en consumo	15
UA2	Atención y gestión de consultas, reclamaciones y quejas en consumo	15
UA3	Mediación y arbitraje en materia de consumo	15
UA4	Comunicación en situaciones de quejas y reclamaciones en consumo	15
UA5	Negociación y resolución ante una queja o reclamación de consumidores y usuarios	15
UA6	Control de la calidad del servicio de quejas y reclamaciones	15
MF0246_3	Organización de un sistema de información de consumo	120
UF1755	Sistemas de información y bases de datos en consumo	60
UA1	Información y fuentes en consumo	15
UA2	Técnicas de búsqueda de información en consumo	15
UA3	Técnicas de catalogación y archivo de información y documentación aplicadas a los sistemas de información en consumo	15
UA4	Bases de datos y centros documentales en consumo	15

COMT0110	Atención al cliente, consumidor o usuario	420 horas
UF1756	Documentación e informes en consumo	60
UA1	Elaboración de boletines y síntesis de información en consumo	15
UA2	Tratamiento de la información de consumo con procesadores de texto	15
UA3	Presentación de información en consumo con tablas	15
UA4	Presentación de información en consumo con gráficos	15
MF1002_2	Inglés profesional para actividades comerciales	90
UA1	Atención al cliente/ consumidor en inglés	11
UA2	Aplicación de técnicas de venta en inglés	12
UA3	Comunicación comercial escrita en inglés	15