

COMT0110

ATENCIÓN AL CLIENTE, CONSUMIDOR O USUARIO

Familia Profesional:	COMERCIO Y MARKETING
Área profesional:	Compraventa
Competencia 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.

Niv	Cualificación Profesional	Unidades de Competencia		Puesto de trabajo
3	COM087_3 ATENCIÓN AL CLIENTE, CONSUMIDOR O USUARIO	UC0241_2	Ejecutar las acciones del servicio de atención al cliente, consumidor y usuario.	<ul style="list-style-type: none"> 4411.1018 Encargados/as del área de atención al cliente en comercios 4500.1019 Empleados/as administrativos con tareas de atención al público no clasificados bajo otros epígrafes 3160.1018 Técnicos/as en consumo Técnico/a de información/atención al cliente en empresas Técnico/a en consumo en los organismos públicos y privados de defensa de los consumidores Técnico/a en consumo de las cooperativas de consumo
		UC0245_3	Gestionar las quejas y reclamaciones del cliente/consumidor/usuario.	
		UC0246_3	Obtener, organizar y gestionar la información y documentación en materia de consumo.	
		UC1002_2	Comunicarse en inglés con un nivel de usuario independiente, en actividades comerciales.	

Instalaciones y formadores:

Aula Gestión / Teoría	3 aulas de Teoría para 20 participantes
Formadores	Licenciado, Ingeniero, Arquitecto o el título de grado correspondiente u otros títulos equivalentes. Diplomado, Ingeniero Técnico, Arquitecto Técnico o el título de grado correspondiente u otros títulos equivalentes. 1 año de experiencia

Para más información contacte con:

91 665 87 86

Andrés Fernández / Juan Jiménez

info@intea.com.es

El certificado de profesionalidad COMT0110 está compuesto por los siguientes módulos formativos:

MF0241_2: Información y atención al cliente/consumidor/usuario	Horas presenciales
UF0036: Gestión de la atención al cliente / consumidor	60
UF0037: Técnicas de información y atención al cliente / consumidor	60
TOTAL HORAS	120

MF0245_3: Gestión de quejas y reclamaciones en materia de consumo	Horas presenciales
MF0245_3: Gestión de quejas y reclamaciones en materia de consumo	90
TOTAL HORAS	90

MF0246_3: Organización de un sistema de información de consumo	Horas presenciales
UF1755: Sistemas de información y bases de datos en consumo	60
UF1756: Documentación e informes en consumo	60
TOTAL HORAS	120

MF1002_2: Inglés profesional para actividades comerciales	Horas presenciales
MF1002_2: Inglés profesional para actividades comerciales	90
TOTAL HORAS	90

MP0374: Atención al cliente, consumidor o usuario	Horas presenciales
MP0374: Atención al cliente, consumidor o usuario	40
TOTAL HORAS	40
TOTAL HORAS CON MODULO DE PRACTICAS	460

Para más información contacte con:

91 665 87 86

Andrés Fernández / Juan Jiménez

info@intea.com.es