

COMT0110- ATENCIÓN AL CLIENTE, CONSUMIDOR O USUARIO

Competencias que se adquieren:

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

Nivel:

CERTIFICADO DE PROFESIONALIDAD DE NIVEL 3.

Horario del curso:

5 horas diarias de lunes a viernes

Destinatarios:

Podrán acceder quienes tengan como mínimo una titulación de BUP o COU, FP II, Bachillerato, Ciclo Medio, que hayan realizado un Certificado de Nivel 3, que hayan superado la prueba de acceso a la universidad para mayores de 25 o 45 años, que tengan superada la prueba de acceso a ciclos de grado medio, un Certificado de Profesionalidad de Nivel 2 de la misma familia y área profesional o competencias clave nivel 3.

Programa del curso:

- *MF0241_2: Información y atención al cliente /consumidor /usuario.120 horas*
 - *UF0036: Gestión de la atención al cliente / consumidor*
 - *UF0037: Técnicas de información y atención al cliente / consumidor*

- *MF0245_3: Gestión de quejas y reclamaciones en materia de consumo. 90 horas*

- *MF0246_3: Organización de un sistema de información de consumo.60 horas*
 - *UF1755: Sistemas de información y bases de datos en consumo*
 - *UF1756: Documentación e informes en consumo*

- *MF1002_2: Inglés profesional para actividades comerciales.90 horas*

- *MP0374: Módulo de prácticas profesionales no laborales de atención al cliente, consumidor o usuario. 40 horas*

Horas de impartición:

420 horas en el aula de formación.

Horas de prácticas:

40 horas de prácticas en empresas del sector.

Tipo de formación:

Formación acreditada con CERTIFICADO DE PROFESIONALIDAD Y subvencionada 100%.

Cuenta con becas para los participantes: para el transporte, para conciliación, por discapacidad y otras según la situación personal.

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.

Ocupaciones o puestos de trabajo relacionados:

Encargados/as del área de atención al cliente en comercios.

Empleados/as administrativos con tareas de atención al público no clasificados bajo otros epígrafes

Técnicos/as en consumo

Técnico/a de información/atención al cliente en empresas.

Técnico/a en consumo de las oficinas de información al consumidor de las Administraciones Públicas.

Técnico/a en consumo en los organismos públicos y privados de defensa de los consumidores.

Técnico/a en consumo de las cooperativas de consumo