



aulamenter

## Servicio de atención al cliente, consumidor y usuario

Itinerario formativo compuesto por los siguientes cursos:

45h

### Técnicas de atención al cliente

La atención al cliente en las empresas y organizaciones. Servicios postventa. Información y asesoramiento. Atención de quejas y reclamaciones. Estructuras organizativas. La comunicación en la empresa. Organización de la información relativa a la relación con los clientes. Normativa legal en materia de protección de datos.

45h

### Información de derechos del consumidor y atención de quejas y reclamaciones

Identificación de los organismos e instituciones de protección y defensa del consumidor y usuario. Derechos del consumidor. La defensa del consumidor. Normativa legal. Administración central, autonómica y local. El Defensor del Pueblo. El Tribunal de Defensa de la Competencia. Entidades privadas de protección al consumidor. Asociaciones de consumidores y usuarios. Cooperativas de consumo. Realización de la tramitación de quejas y reclamaciones del cliente/consumidor. Estrategias y técnicas de fidelización de clientes.

UC

En el caso de superar todos los cursos citados en este itinerario formativo se estaría en disposición de participar en un procedimiento de evaluación y acreditación de competencias profesionales. **Unidad de Competencia: UC0241\_2 Ejecutar las acciones del Servicio de Atención al cliente/consumidor/usuario.**

CP

Esta UC forma parte de la **Cualificación Profesional: COM085\_2 Actividades de venta**, y de la **Cualificación Profesional: COM087\_3 Atención al cliente, consumidor o usuario.**

MP

En caso de obtener la acreditación oficial de la unidad de competencia se puede solicitar la convalidación del **Módulo Profesional MP1234 Servicios de atención comercial**, al matricularse el **ciclo formativo de grado medio: Técnico en Actividades Comerciales.**

MF

En caso de obtener la acreditación oficial de la unidad de competencia se puede solicitar la convalidación del **Módulo Formativo MF0241\_2: Información y atención al cliente/consumidor/usuario**, al realizar el **Certificado de Profesionalidad COMVO108\_2 Actividades de venta**; y del **Certificado de Profesionalidad COMTO110 Atención al cliente, consumidor o usuario.**

Convalidaciones y equivalencias en conformidad con la nueva Ley Orgánica de Ordenación e Integración de la Formación Profesional

**Observaciones:** Para realizar el curso, es necesario tener un ordenador con conexión a Internet. Para ello, podrá utilizar el suyo propio o los facilitados en las aulas Mentor

Más información en  
[aulamenter.es](http://aulamenter.es)

NIPO: 847-22-011-4



UNIÓN EUROPEA  
NextGenerationEU