



FORMACIÓN CON CERTIFICADO DE PROFESIONALIDAD



ATENCIÓN AL CLIENTE, CONSUMIDOR O USUARIO (RD 1522/2011, de 31 de octubre)

CODIGO: COMT0110

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.

MÓDULOS CERTIFICADOS

. MF0241_2: Información y atención al cliente /consumidor /usuario **120**

MF0245_3: Gestión de quejas y reclamaciones en materia de Consumo **90**

MF0246_3: Organización de un sistema de información de consumo **120**

MF1002_2: Inglés profesional para actividades comerciales **90**

MP0374: Módulo de prácticas profesionales no laborales **40**

Duración: Horas totales certificado de profesionalidad: 570 Horas

Unidades Formativas:

UF0036: Gestión de la atención al cliente / consumidor **60**

UF0037: Técnicas de información y atención al cliente / consumidor **60**

UF1755: Sistemas de información y bases de datos en consumo **60**

UF1756: Documentación e informes en consumo **60**

FECHA: 10 de enero 2022 a 20 de mayo.



CONTENIDOS DEL CERTIFICADO DE PROFESIONALIDAD

1. U. F. Gestión de la atención al Cliente Consumidor

OBJETIVOS

- Analizar las características de una empresa / organización para transmitir la imagen más adecuada.
- Aplicar los procedimientos adecuados para la obtención de información necesaria en la gestión de control de calidad del servicio prestado por una empresa/organización.

CONTENIDOS

UD1. Procesos de Atención al Cliente/Consumidor.

- 1.1. Concepto y características de la función de atención al cliente.
- 1.2. Dependencia funcional del departamento de atención al cliente.
- 1.3. Factores fundamentales desarrollados en la atención al cliente.
- 1.4. El marketing en la empresa y su relación con el departamento de atención al cliente.
- 1.5. Variables que influyen en la atención al cliente.
- 1.6. La información suministrada por el cliente.
- 1.7. Documentación implicada en la atención.

2. U.F. Técnicas de información y atención al Cliente/ consumidor

OBJETIVOS

- Aplicar técnicas de comunicación en situaciones de atención / asesoramiento al cliente.
- Aplicar técnicas de organización de la información tanto manuales como informáticas.
- Manejar como usuario aplicaciones informáticas de control y seguimiento de clientes o base de datos
- Aplicar procedimientos que garanticen la integridad seguridad disponibilidad y confidencialidad de la información almacenada.
-

CONTENIDOS

UD1. Gestión y Tratamiento de la Información del Cliente/Consumidor.

- 1.1. Información del cliente.
- 1.2. Archivo y registro de la información del cliente.
- 1.3. Procedimientos de gestión y tratamiento de la información dentro de la empresa.
- 1.4. Bases de datos para el tratamiento de la información en el departamento de atención al cliente/consumidor/usuario.
- 1.5. Normativa de protección de datos de bases de datos de clientes.
- 1.6. Confección y presentación de informes.



UD2. Técnicas de Comunicación a Clientes/Consumidores.

- 2.1. Modelo de comunicación interpersonal.
- 2.2. Comunicación con una o varias personas: diferencias y dificultades.
- 2.3. Barreras y dificultades en la comunicación interpersonal presencial.
- 2.4. Expresión verbal.
- 2.5. Comunicación no verbal.
- 2.6. Empatía y asertividad.
- 2.7. Comunicación no presencial.
- 2.8. Comunicación escrita.

3. U.F. Sistemas de información y bases de datos en consumo.

OBJETIVOS

- Aplicar los métodos de obtención de información relacionadas con el consumo de bienes y servicios.
- Aplicar los procedimientos y métodos para organizar, tratar y archivar la información/ documentación de consumo utilizando con eficacia aplicaciones informáticas de tratamiento y archivo de la información.

CONTENIDOS

UD1. Información y fuentes en consumo.

- 1.1. Tipos de fuentes e información en consumo.
- 1.2. Fuentes de información institucional en consumo.
- 1.3. Fuentes de información primaria en consumo.
- 1.4. Fuentes de información secundaria en consumo.
- 1.5. Soportes de la información.
- 1.6. Normativa reguladora del tratamiento de la información.

UD2. Técnicas de búsqueda de información en consumo.

- 2.1. Tipos y herramientas de búsqueda de información: sitios Web, institucionales, páginas personales, foros y grupos de noticias.
- 2.2. Criterios de calidad, vigencia y fiabilidad de la información y sus fuentes.
- 2.3. Análisis comparativo de las fuentes/documentos de información en consumo.
- 2.4. Buscadores de información online.

UD3. Técnicas de catalogación y archivo de información y documentación aplicadas a los sistemas de información en consumo.

- 3.1. Determinación de contenidos y tipo de documentos a archivar: casuística de la información en consumo.
- 3.2. Sistemas de registro de la información y documentación en consumo.
- 3.3. Ventajas e inconvenientes del soporte informático, frente a los soportes convencionales.
- 3.4. Grabación de archivos en distintos formatos.
- 3.5. Codificación de documentos.
- 3.6. Conservación de documentación obsoleta o histórica.



- 3.7. Instrumentos de organización de información y documentación en consumo
- 3.8. Aspectos legales de la archivística y actualización normativa.

UD4. Bases de datos y centros documentales en consumo.

- 4.1. Centros documentales y/o bancos y bases de datos en consumo: el CIDOC.
- 4.2. Planificación y diseño de un sistema gestor de base de datos según productos y sectores.
- 4.3. Operaciones básicas de bases de datos en hojas de cálculo.
- 4.4. Comandos de las bases de datos.
- 4.5. Métodos de acceso, protección y control de la información por el usuario a través de las bases de datos.
- 4.6. Aplicación de distintos comandos de las bases de datos.
- 4.7. Análisis de información y reclamaciones por sectores específicos.

4. U.F. DOCUMENTACIÓN E INFORMES EN CONSUMO

OBJETIVOS

- Analizar la información y documentación relacionadas con el consumo y derechos del consumidor o usuario de bienes y servicios.
- Elaborar documentos específicos sobre consumo, integrando datos, textos y gráficos, con la organización, formato y presentación adecuados

CONTENIDOS

UD1. Elaboración de boletines y síntesis de información en consumo.

- 1.1. Terminología de la documentación e información de consumo.
- 1.2. Boletines de Información e Informes.
- 1.3. Cumplimiento de procedimientos de elaboración y presentación.
- 1.4. Técnicas y normas gramaticales.
- 1.5. Técnicas de elaboración de documentos de síntesis y comunicación escrita
- 1.6. Redacción de documentos profesionales.
- 1.7. Presentación de la documentación.
- 1.8. Normativa y usos habituales en la elaboración y presentación de la documentación de consumo.

UD2. Tratamiento de la información de consumo con procesadores de texto.

- 2.1. Aspecto de los caracteres y letras.
- 2.2. Aspecto de un párrafo.
- 2.3. Formato del documento.
- 2.4. Edición de textos.
- 2.5. Documentos profesionales.
- 2.6. Creación de un informe personalizado.
- 2.7. Creación de formularios.
- 2.8. Impresión de textos.



UD3. Presentación de información en consumo con tablas.

- 3.1. Presentación de información con tablas.
- 3.2. Edición de una tabla.3.3. Relaciones entre las tablas.

- 3.4. Personalización de la vista Hoja de datos.
- 3.5. Impresión de una hoja de datos.

UD4. Presentación de información en consumo con gráficos.

- 4.1. Elaboración de representaciones gráficas.
- 4.2. Elementos presentes en los gráficos.
- 4.3. Configuración y modificación de los elementos.
- 4.4. Tipos de gráficos.4.5. Creación de un gráfico.
- 4.6. Modificación del gráfico.
- 4.7. Borrado de un gráfico.
- 4.8. Integración de gráficos en documentos.