

UF0036: GESTIÓN DE LA ATENCIÓN AL CLIENTE/CONSUMIDOR

Ref. ONB10164

Horas:

OBJETIVOS:

Los contenidos de este manual se corresponden a la UF0036 Gestión de la atención al cliente/consumidor, del módulo MF0241_2: información y atención al cliente/consumidor/usuario del certificado de profesionalidad Actividades de venta.

Tal y como marca el certificado, en sus líneas se mostrará de qué manera analizar las características de una empresa / organización para transmitir la imagen más adecuada y el poder aplicar los procedimientos adecuados para la obtención de información necesaria en la gestión de control de calidad del servicio prestado por una empresa/organización.

INDICE:

Módulo 1: UF0036: Gestión de la Atención al Cliente/Consumidor

Tema 1: Procesos de atención al cliente/consumidor

Tema 2: Calidad en la prestación del servicio de atención al cliente

Tema 3: Aspectos legales en relación con la atención al cliente

Tema 4: Bibliografía

Tema 5: Glosario

Tema 6: Autoevaluaciones Finales

Tema 7: Actividades Finales