

Servicios de Atención Comercial

Duración del módulo

105

horas

6

meses

Distribución temporal y espacial

5 horas/semana

1-2 horas/día

Aula específica

Unidades de competencia

-  **UC0241_2:** Ejecutar las acciones de servicio de atención al cliente, consumidor y usuario.

Aprenderás a:

- Desarrollar acciones de información al cliente/consumidor/usuario.
- Gestionar la organización, tratamiento y archivo de documentación relativa al servicio de atención al cliente.
- Aplicar técnicas de comunicación en situaciones de información al cliente y gestión de consultas, quejas y reclamaciones.
- Implementar métodos de evaluación y control de calidad de los servicios de atención/información al cliente/consumidor/usuario.
- Desarrollar acciones previstas en planes de calidad y mejora del servicio de atención al cliente.
- Planificar acciones previstas en programas de fidelización de clientes.

Esquema de contenidos:

1. Desarrollo de actividades de atención e información al cliente.
2. Utilización de técnicas de comunicación en situaciones de atención al cliente y usuario.
3. Organización de la información relativa a la relación con la clientela.
4. Identificación de organismos e instituciones de protección y defensa del consumidor.
5. Realización de reclamaciones de

Metodología:

- Exposición oral de los contenidos.
- Realización de actividades individuales y/o en grupo.
- Puesta en común de los problemas o dificultades encontrados.
- Documentación de los casos prácticos realizados.

cliente y consumidor, aplicando técnicas de comunicación.

6. Colaboración en la ejecución del plan de calidad y mejora de servicio de atención al cliente.



Evaluación y calificación:

- Se hacen una o varias pruebas específicas cada trimestre.
- Se valora la participación en clase.
- Se valoran las actividades de aprendizaje realizadas en el aula.
- Se valoran los proyectos.

La calificación global es una ponderación de la puntuación obtenida en los apartados anteriores.