

**Duración:** 460 horas**Modalidad:** Teleformación**Nivel de cualificación:** 3**Participantes:** Personas trabajadoras ocupadas de la Región de Murcia**Familia profesional:** Comercio y Marketing**Área profesional:** Compraventa

## 1 TITULACIÓN

Con este curso obtendrás una titulación oficial de **Certificado de profesionalidad de Atención al cliente, consumidor o usuario**, con validez a nivel europeo, expedido por el Ministerio de Empleo y Seguridad Social con prácticas profesionales no laborales.

## 2 PRESENTACIÓN Y OBJETIVOS

### Presentación

Este curso está diseñado para capacitar a los participantes en la gestión de servicios de atención al cliente en diversos entornos comerciales y administrativos. A través de módulos específicos, los alumnos aprenderán a manejar consultas, quejas y reclamaciones, organizar información de consumo y comunicarse en inglés para actividades comerciales. Al finalizar, estarán preparados para desempeñar funciones en áreas de atención al cliente en empresas y organizaciones, tanto públicas como privadas, contribuyendo a mejorar la experiencia y satisfacción del cliente.

## PRESENTACIÓN Y OBJETIVOS

### Objetivos

Gestionar y ejecutar planes de atención al cliente, consumidor o usuario, aplicando la normativa vigente en consumo, resolver consultas y gestionar quejas y reclamaciones de forma efectiva, y organizar y procesar la información en sistemas de consumo y comunicarse en inglés en el contexto comercial.

## 3 PROGRAMA/CONTENIDOS

### **MF0241\_2: INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL CLIENTE /CONSUMIDOR / USUARIO (120H)**

UF0036: Gestión de la atención al cliente / consumidor (60H)

UF0037: Técnicas de información y atención al cliente / consumidor (60H)

### **MF0245\_3: GESTIÓN DE QUEJAS Y RECLAMACIONES EN MATERIA DE CONSUMO. (90H)**

### **MF0246\_3: ORGANIZACIÓN DE UN SISTEMA DE INFORMACIÓN DE CONSUMO. (120H)**

UF1755: Sistemas de información y bases de datos en consumo (60H)

UF1756: Documentación e informes en consumo (60H)

### **MF1002\_2: INGLÉS PROFESIONAL PARA ACTIVIDADES COMERCIALES. (90H)**

### **MP0374: MODULO DE PRACTICAS PROFESIONALES NO LABORALES (40H)**

## 4 METODOLOGÍA

El sistema de enseñanza de Teleformación, también conocido como e-learning, hace referencia a que las acciones relacionadas con la actividad formativa se realizan por internet y, por tanto, no están sujetas ni a horarios ni a un lugar concreto.

La teleformación es la mejor modalidad de formación para todas aquellas personas que no disponen de tiempo y quieren seguir con su actividad profesional, aprendiendo a su ritmo. No tiene limitaciones en horarios y localización. Para su impartición FORMALBA dispone de la Plataforma de Teleformación, el "Campus virtual", la herramienta pedagógica que, haciendo uso intensivo de las Tecnologías de la Información y de las Comunicaciones (TIC), facilita el proceso educativo y garantiza el estándar requerido de calidad educativa.

El estudio comprensivo de los contenidos facilitados, junto a la realización de las actividades complementarias de evaluación continua y aprendizaje programadas para su desarrollo, garantizan la adquisición de los conocimientos teóricos y prácticos que todo profesional cualificado precisará en el desarrollo de su actividad.

Debemos reseñar en este sistema de enseñanza:

- Profesores-tutores: El proceso de aprendizaje está tutorizado permanentemente por especialistas de las distintas materias que ofrecen al alumno una asistencia personalizada a través del servicio de tutorías online del campus, además de contar con el servicio de atención al alumno de FORMALBA.

## METODOLOGÍA

- Evaluación: en cada Unidad Formativa se evalúan atendiendo a un sistema de evaluación que contempla diferentes actividades: de aprendizaje, controles y de evaluación continua. Todas las actividades se desarrollan a través de las herramientas que proporciona el "Campus virtual" constituyendo un proceso de evaluación continua.
- Desde el Campus virtual, los alumnos dispondrán de un sistema que les permitirá recibir comunicados de su interés remitidos por los profesores y coordinadores académicos, comunicarse entre ellos participando en chats y foros, acceder a documentación complementaria, participar en la celebración de eventos online, consultar el estado de su expediente académico, etc.
- Diploma: Para la obtención del diploma oficial acreditativo de la acción formativa es necesario haber realizado y superado en el porcentaje requerido las pruebas de evaluación propuestas con carácter obligatorio asociadas al programa formativo, así como haber superado de forma positiva los exámenes presenciales.

Para obtener el diploma oficial acreditativo se exige la asistencia al 100 % de las sesiones y la superación de las pruebas propuestas.

## 5 SALIDAS PROFESIONALES

- Encargado/a de atención al cliente en comercios.
- Empleado/a administrativo/a en atención al público.
- Técnico/a de consumo en oficinas públicas y privadas.
- Técnico/a de información/atención al cliente en empresas y cooperativas de consumo.

## 6 REQUISITOS ALUMNADO

Para acceder a este curso de nivel 3 se debe cumplir alguno de los siguientes requisitos:

- Título de Bachiller.
- Certificado de profesionalidad de nivel 3.
- Certificado de profesionalidad de nivel 2 de la misma familia y área profesional.
- Cumplir el requisito académico de acceso a los ciclos formativos de grado superior o bien haber superado las correspondientes pruebas de acceso reguladas por las administraciones educativas.
- Tener superada la prueba de acceso a la universidad para mayores de 25 años y/o de 45 años.
- Tener las competencias clave necesarias, de acuerdo con lo recogido en el anexo IV del real decreto 34/2008, para cursar con aprovechamiento la formación correspondiente al certificado de profesionalidad.

**VENTAJAS DE CERTIFICARSE CON FORMALBA****TÍTULACIÓN OFICIAL**

Acreditación Oficial

**EXPERIENCIA ACREDITADA**

Más de 24 años de experiencia dedicados exclusivamente a la Formación para el Empleo.

**SISTEMA DE TUTORÍAS PROPIO**

Garantizamos un apoyo continuo al alumno a través de tutorías individualizadas. Grupos reducidos.

**CONTENIDO ACTUALIZADO**

Temario completo y actualizado según normativa vigente.

Infórmese en:



**967 22 16 51**  
**968 24 00 88**



[info@formalba.es](mailto:info@formalba.es)