

ATENCIÓ AL CLIENT, CONSUMIDOR O USUARI

🕒 (465 HORES + 40H DE PRACTIQUES)

CONTACTA'NS



cidet.com



cidet@cidet.com



938 748 900



Passeig de Pere III, 48,
Manresa, Barcelona

ADREÇAT A

La formació es dedica a la **gestió de plans d'atenció al client**, abordant serveis d'atenció, gestió de queixes i organització de la informació relacionada amb el consum. Destaca la **comunicació en anglès en context comercial**. Els participants adquireixen habilitats clau per gestionar interaccions amb clients eficientment.

OBJECTIUS

- Gestionar i executar plans d'atenció al client/consumidor/usuari.
- Adquirir habilitats per a l'execució d'accions eficaces en el servei d'atenció al client.
- Desenvolupar la capacitat d'obtenir, organitzar i gestionar informació i documentació relacionada amb qüestions de consum.
- Incloure la comunicació en anglès en activitats comercials.

PROGRAMA

MF0241_2: Informació i atenció al client/consumidor/usuari

- UF0036: Gestió de l'atenció al client/consumidor.
- UF0037: Tècniques d'informació i atenció al client/consumidor.

MF0245_3: Gestió de queixes i reclamacions en matèria de consum.

MF0246_3: Organització d'un sistema d'informació de consum.

- UF1755: Sistemes d'informació i bases de dades de consum.
- UF1756: Documentació i informes de consum.

MF1002_2: Anglès professional per a activitats comercials.

MP0374: Mòdul de pràctiques professionals no laborals d'atenció al client/consumidor/usuari.