



Crédito formativo 2:

Servicio de atención al cliente
(35 Horas)

Área competencial	ADMINISTRACIÓN	
Subárea competencial	ADMINISTRACIÓN EMPRESARIAL	
Cualificación profesional	Gestión de la compraventa	
Nivel	3	
Unidad de competencia	Realizar y supervisar operaciones de asesoramiento, negociación, reclamación y venta de productos y servicios	
Módulo asociado	Gestión comercial y servicio de atención al cliente (100 h)	
Créditos formativos del módulo		
	Denominación	Duración
1.	La gestión comercial	65 h
2.	Servicio de atención al cliente	35 h

APARTADO A: REFERENTE PRODUCTIVO DEL CREDITO

La competencia objetivo de la formación del crédito es:

A-1: REALIZACIONES PROFESIONALES

1. Gestionar y supervisar la tramitación documental necesaria para la entrega del producto y/o servicio acordado, aplicando los procedimientos establecidos por la empresa con eficacia, eficiencia y calidad de servicio.
2. Establecer y/o supervisar un sistema de seguimiento del cliente y de su grado de satisfacción, mediante una atención personalizada, y resolver las incidencias o reclamaciones surgidas por la prestación del servicio.
3. Aplicar los criterios de prevención que marca la evaluación de riesgos del puesto de trabajo, teniendo en cuenta las directrices de gestión de la prevención de la empresa así como las directrices en materia de protección del medioambiente.

A-2: ESPECIFICACIÓN DEL CAMPO OCUPACIONAL

Información y medios de trabajo

Ficheros de clientes reales y potenciales. Formularios, impresos o documentación de uso habitual. Legislación vigente sobre el producto, comercio y defensa del consumidor. "Software" de gestión comercial, programas estadísticos.

Procesos, métodos y procedimientos

Técnicas de atención al cliente. Procedimientos internos del servicio postventa. Técnicas de habilidades sociales.

Resultados de trabajo

Vinculación empresa/cliente. Incidencias resueltas.

APARTADO B: REFERENTE FORMATIVO DEL CREDITO

La impartición de los contenidos y desarrollo de las capacidades que se establecen en este apartado debe facilitar la adquisición de la competencia descrita en el apartado A.

B-1: CAPACIDADES

1. Aplicar técnicas de comunicación y habilidades sociales en situaciones de atención al cliente y operaciones comerciales.
2. Aplicar procedimientos para obtener y procesar información necesaria en el desarrollo de los procesos de gestión comercial y de atención al cliente.
3. Identificar y prevenir riesgos laborales y medioambientales en el puesto de trabajo.

B-2: CONTENIDOS

- Técnicas de comunicación aplicadas.
- Habilidades sociales aplicadas.
- Técnicas de protocolo e imagen personal.
- Tipos de clientes y su tratamiento.
- Derechos del cliente consumidor. Normativa. Instituciones y organismos de protección.
- Departamento de atención al cliente. Tratamiento y gestión de reclamaciones.
- Riesgos debidos a los elementos nocivos en el puesto de trabajo.
- Técnicas y métodos de limpieza, orden y mantenimiento básico de los equipos y medios



empleados en el puesto de trabajo.

- Equipos de protección (individual, colectiva y de los equipos) más utilizados en el puesto de trabajo.
- Residuos y subproductos generados en la actividad laboral: caracterización, clasificación, utilización y tratamiento.
- Planes de emergencia laboral y medioambiental.

APARTADO C: REQUISITOS MATERIALES PARA LA IMPARTICIÓN

Para la homologación de procesos formativos que aborden los contenidos y las capacidades de este módulo, además de cumplir con los requisitos establecidos en la orden publicada a tal efecto, entre los equipamientos y materiales que deben aportarse en cantidad y calidad suficiente están:

- Software de gestión comercial, programas estadísticos.
- Equipos informáticos.

Previa autorización, estos requisitos no se solicitarán para aquellos procesos formativos que aborden los contenidos bajo metodologías didácticas nuevas que así lo justifican.