

ATENCIÓN AL CLIENTE 360

DURACIÓN: 120 horas de teleformación, de las cuales 3 horas serán de examen final presencial, a realizar en nuestro centro de la C/Álvarez de Lugo nº 42, S/C de Tenerife.

NIVEL DE ACCESO ACADÉMICO: Nivel de cualificación (nivel de acceso mínimo de ESO)

DIRIGIDO A: personas [trabajadoras y autónomas](#)

OBJETIVOS

Desarrollar habilidades y aplicar técnicas de comunicación y gestión de información para ofrecer una atención al cliente eficiente y de calidad, garantizando la integridad, seguridad y confidencialidad de los datos manejados.

CONTENIDO

UNIDAD FORMATIVA 1. UF0036: GESTIÓN DE LA ATENCIÓN AL CLIENTE/CONSUMIDOR

- UNIDAD DIDÁCTICA 1. Procesos de atención al cliente/consumidor
- UNIDAD DIDÁCTICA 2. Calidad en la prestación del servicio de atención al cliente
- UNIDAD DIDÁCTICA 3. Aspectos legales en relación con la atención al cliente

UNIDAD FORMATIVA 2. TÉCNICAS DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL CLIENTE/CONSUMIDOR

- UNIDAD DIDÁCTICA 1. Gestión y tratamiento de la información del cliente/consumidor
- UNIDAD DIDÁCTICA 2. Técnicas de comunicación a clientes/consumidores