

**FICHA SOBRE NECESIDADES FORMATIVAS
EN LA PROVINCIA DE MÁLAGA**

COMARCA: **TODAS LAS COMARCAS**

MUNICIPIO: **TODOS LOS MUNICIPIOS**

SECTOR: **MULTISECTORIAL**

SUBSECTOR:

NUEVAS NECESIDADES FORMATIVAS (TÍTULO DEL CURSO):

CALIDAD EN LA ATENCIÓN AL CLIENTE

OBJETIVO DEL CURSO:

CONOCIMIENTOS NECESARIOS PARA EL DESARROLLO DE LA ACTIVIDAD DE DERECHOS DEL CONSUMIDOR, CALIDAD Y ATENCIÓN AL CLIENTE. IMPLICACIÓN EN LA FILOSOFÍA DE LA ORIENTACIÓN AL CLIENTE DE LA EMPRESA.

ESTRUCTURA DE MÓDULOS: **CURSO DE 100 HORAS**

MÓDULO 1 CONCEPTO DE ATENCIÓN AL CLIENTE. TIPOS Y CARACTERÍSTICAS DEL CLIENTE.

MÓDULO 2 RECLAMACIONES, SOLUCIONES Y SATISFACCIÓN DEL CLIENTE

MÓDULO 3 GESTIÓN DE POST VENTA.

OBSERVACIONES: EXISTE UN CURSO PARA OBTENER EL CERTIFICADO DE PROFESIONALIDAD DE CONTROL Y FORMACIÓN EN CONSUMO DE 540 HORAS CON EL CÓDIGO COMT0311 EN MODALIDAD DE TELEFORMACIÓN