



## Atención al cliente, consumidor o usuario (COMT0110)



### Nivel

Certificado  
profesionalidad nivel 3



### Duración

478 horas



### Fecha

Inicio: 17/11/2023  
Fin: 17/04/2024



### Horario

09:00-14:00

## A quien va dirigido

Personas desempleadas, con el siguiente nivel de estudios:

- 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.

## Contenido del curso

- Información y atención al cliente/consumidor/usuario.
- Certificado de profesionalidad de nivel 3.
- Técnicas de información y atención al cliente / consumidor.
- Gestión de quejas y reclamaciones en materia de consumo.
- Organización de un sistema de información de consumo. Bases de datos e informes en consumo.
- Inglés profesional para actividades comerciales.

## Salidas profesionales

Este curso de Atención al Cliente, Consumidor o Usuario va dirigido a todas aquellas personas que quieran aprender todo lo relativo al servicio de información y orientación al cliente, consumidor o usuario para poder trabajar y desarrollar una carrera profesional en departamentos de atención al cliente de cualquier tipo de empresa u organización.

Como ejemplos de los **diferentes puestos** a los que podrás acceder tenemos:

- Encargados/as del área de atención al cliente en comercios.
- Empleados/as administrativos con tareas de atención al público no clasificados bajo otros epígrafes.
- Técnicos/as en consumo.
- Técnico/a de información/atención al cliente en empresas.
- Técnico/a en consumo de las oficinas de información al consumidor de las Administraciones Públicas.
- Técnico/a en consumo en los organismos públicos y privados de defensa de los consumidores.
- Técnico/a en consumo de las cooperativas de consumo.