

(COMT0110) Atención al cliente, consumidor o usuario

Familia profesional: COMERCIO Y MARKETING

Área profesional: Compraventa

R.D. 1522/2011, de 31 de octubre

COMPETENCIA GENERAL: Gestionar y ejecutar los planes de atención al cliente/consumidor/usuario de bienes y servicios, de acuerdo con la normativa y legislación vigente en materia de consumo, los procedimientos establecidos y las especificaciones recibidas.

Nivel	Cualificación profesional de referencia	Unidades de competencia
3	COM087_3 ATENCIÓN AL CLIENTE, CONSUMIDOR O USUARIO (R.D. 295/2004, de 20 de febrero, y modificaciones R.D. 109/2008, de 1 de febrero).	UC0241_2 Ejecutar las acciones del Servicio de Atención al cliente/consumidor/usuario.
		UC0245_3 Gestionar las quejas y reclamaciones del cliente/consumidor/usuario
		UC0246_3 Obtener, organizar y gestionar la información y documentación en materia de consumo.
		UC1002_2 Comunicarse en inglés con un nivel de usuario independiente, en actividades comerciales

Correspondencia con el Catálogo Modular de Formación Profesional

Módulos formativos	Unidades formativas	H. UF	H. MF
MF0241_2: Información y atención al cliente/consumidor/usuario.	UF0036: Gestión de la atención al cliente / consumidor.	60	120
	UF0037: Técnicas de información y atención al cliente / consumidor.	60	
MF0245_3: Gestión de quejas y reclamaciones en materia de consumo			90
MF0246_3: Organización de un sistema de información de consumo	UF1755: Sistemas de información y bases de datos en consumo	60	120
	UF1756: Documentación e informes en consumo	60	
MF1002_2: Inglés profesional para actividades comerciales.			90
		Duración horas módulos formativos.	420
MP0374: Módulo de prácticas profesionales no laborales de atención al cliente, consumidor o usuario			40
		Duración horas totales certificado profesional.	460