

## COMT0211: MF1329\_1: ATENCIÓN BÁSICA AL CLIENTE

Esta acción formativa permite al profesional del área de ventas de una superficie comercial de mejorar el su nivel de servicio al cliente con la práctica de técnicas comunicativas y de atención al cliente



### ADMINISTRACIÓN Y DIRECCIÓN DE EMPRESAS



#### Marketing y ventas

El objetivo de la familia profesional "Administración y dirección de empresas" es mejorar las competencias y ampliar las capacidades de los alumnos y alumnas en el ámbito de la gestión de diferentes áreas de las empresas y negocios.

La metodología elegida es el e-learning, que une y relaciona tres elementos fundamentales para el logro de este objetivo:

1. Plataforma
2. Tutorización
3. Contenido

El tutor, a través de la plataforma, guía al alumno/a a lo largo del estudio del contenido. Este contenido se caracteriza por:

- Ser interactivo y multimedia, lo que hace que su manejo sea más sencillo.
- Permitir la flexibilidad y autonomía en el aprendizaje.
- Estar disponible para su consulta cuando el/la alumno/a lo necesite.
- Ser un contenido de calidad y fácilmente actualizable ante los frecuentes cambios normativos.
- Disponer de autoevaluaciones para que el/la alumno/a sea consciente de su propio aprendizaje.

Esta familia profesional se centra en acciones formativas relacionadas con la gestión, administración y dirección de pequeñas y grandes empresas, abarcando diversas áreas como son la logística, de personal, económica y financiera, innovación u organización. Entre los diversos cursos disponibles se encuentran:

#### Nuestro Programa Formativo

##### ATENCIÓN BÁSICA AL CLIENTE

Técnicas de comunicación con clientes  
Técnicas de atención básica a clientes  
La calidad del servicio de atención al cliente

#### Dirigido A:

Profesionales que desarrollen o deseen desarrollar su actividad laboral en establecimientos comerciales como dependientes o auxiliar de dependientes, repartidores...

#### Objetivo general

- Proporcionar atención e información operativa, estructurada y protocolarizada al cliente