

**ATENCIÓN AL CLIENTE**  
Consumidor o usuario /  
Consumidora o usuaria**PRESENCIAL****DURACIÓN:**  
530 h.**LUGAR:**  
Paiporta**ALUMNADO:**  
Trabajadores  
Autónomos  
Desempleados**ATENCIÓN AL CLIENTE, CONSUMIDOR O USUARIO/CONSUMIDORA O USUARIA (COMT0110)**

El certificado de profesionalidad Atención al Cliente, Consumidor o Usuario/Consumidora (COMT0110) (530 horas) te prepara para profesionalizar la atención al cliente y convertirla en un valor diferencial para cualquier empresa u organización, dominando tanto la parte comunicativa como la gestión documental y el enfoque de consumo: aprenderás a ejecutar acciones de servicio de atención e información (gestión de consultas, técnicas de comunicación y trato al cliente/consumidor), a gestionar con método quejas y reclamaciones aplicando criterios de consumo y buscando soluciones eficaces, y a obtener, organizar y gestionar información y documentación específica (bases de datos, sistemas de información de consumo, elaboración de informes) para dar respuestas coherentes, trazables y alineadas con los procedimientos.

Además, reforzarás tu empleabilidad con inglés profesional para actividades comerciales, útil para atender y comunicarte en contextos habituales del área comercial. La formación se completa con un módulo de prácticas que facilita la aplicación real de lo aprendido y te orienta a puestos de atención al cliente, gestión de reclamaciones, soporte comercial y servicios de información al consumidor.

Si este curso no estuviera subvencionado te costaría: 4.240 €

**Categorías:** [Presencial](#)

**Etiquetas:** [Gestión Empresarial](#)

**TEMARIO**

1. UC0241\_2:Ejecutar las acciones del Servicio de Atención al Cliente /consumidor / usuario
    - 1.1. MF0241\_2:Información y atención al cliente/consumidor/usuario
      - 1.1.1. UF0036:Gestión de la atención al cliente / consumidor.
      - 1.1.2. UF0037:Técnicas de información y atención al cliente / consumidor.
    2. UC0245\_3:Gestionar las quejas y reclamaciones del cliente /consumidor / usuario.
      - 2.1. MF0245\_3:Gestión de quejas y reclamaciones en materia de consumo
    3. UC0246\_3:Obtener, organizar y gestionar la información y documentación en materia de consumo.
      - 3.1. MF0246\_3:Organización de un sistema de información de consumo
        - 3.1.1. UF1755:Sistemas de información y bases de datos en consumo
        - 3.1.2. UF1756:Documentación e informes en consumo
    4. UC1002\_2:Comunicarse en inglés con un nivel de usuario independiente, en actividades comerciales
      - 4.1. MF1002\_2:Inglés profesional para actividades comerciales
- MP0374:Atención al cliente, consumidor o usuario

**METODOLOGÍA**

Las sesiones formativas se imparten de forma presencial en nuestras aulas, guiadas por un/a docente especialista que combina explicación teórica, ejercicios prácticos y actividades colaborativas en el aula. Todos los docentes disponen de gran experiencia en el sector.

**Sesiones de tutoría**

El alumnado puede plantear dudas y recibir orientación personalizada durante las clases y, en su caso, tutorías personalizadas con el/la

docente.

**Sistema de evaluación**

La evaluación es continua. El alumno realizará actividades y/o pruebas al finalizar los temas o unidades, y, cuando proceda, una prueba final para comprobar la adquisición de los contenidos.

**Requisitos técnicos**

El centro proporciona el equipamiento necesario (ordenadores, software y conexión a internet) en el aula. El alumnado no necesita aportar equipo propio, salvo que lo desee de forma voluntaria.

**Material didáctico y recursos**

El material didáctico se entregará en formato libro, manual impreso y/o documentación digital, según las características del curso.

**Kit corporativo**

En los cursos presenciales se entrega un kit corporativo del centro, cuyo contenido puede variar en función de la duración de la acción formativa y puede incluir: mochila, pendrive, libreta y bolígrafo.

**SALIDAS PROFESIONALES**

- Técnicos en consumo
- Empleados del área de atención al cliente
- Empleados administrativos con tareas de atención al público no clasificados bajo otros epígrafes