

# Formació

COMT0110

## Atenció al client, consumidor o usuari.

Certificat de Professionalitat Nivell: 3

### OBJECTIU

Gestionar i executar els plans d'atenció al client/consumidor/usuari de béns i serveis, d'acord amb la normativa i legislació vigent en matèria de consum, els procediments establerts i les especificacions rebudes.

### PERFIL D'ENTRADA

Persones preferentment en situació d'atur inscrites al Servei d'Ocupació de Catalunya.

#### Formació requerida

- Estar en possessió del Títol de Batxillerat.
- Estar en possessió d'un certificat de professionalitat del mateix nivell del mòdul o mòduls formatius i/o el certificat de professionalitat al qual desitja accedir.
- Estar en possessió d'un certificat de professionalitat de nivell 2 de la mateixa família i àrea professional.
- Complir amb el requisit acadèmic d'accés als cicles formatius de grau superior per del nivell 3, o bé haver superat les corresponents proves d'accés regulades per les administracions educatives.
- Tenir superada la prova d'accés a la universitat per a majors de 25 anys i/o de 45 anys.
- Si no es disposa d'alguna de les titulacions o acreditacions prèvies, es podrà accedir si s'han superat amb la qualificació d'APTE les proves d'avaluació de les competències claus de nivell 3.

### OCUPACIONS O LLOCS DE TREBALL RELACIONATS

- Encarregats/des de l'àrea d'atenció al client en comerços.
- Empleats/des administratius/des amb tasques d'atenció al públic no classificats sota altres epígrafs.
- Tècnics/es en consum.
- Tècnic/a d'informació/atenció al client en empreses.
- Tècnic/a en consum de les oficines d'informació al consumidor de les Administracions Públiques.
- Tècnic/a en consum en els organismes públics – privats de defensa dels consumidors.
- Tècnic/a en consum de les cooperatives de consum.

## CONTINGUTS / TEMPORALITZACIÓ DE L'ITINERARI FORMATIU

### Relació d' accions formatives:

#### 1. COMT0110\_CEN: ATENCIÓ AL CLIENT, CONSUMIDOR O USUARI (420 hores)

##### MF0241\_2: Informació i atenció al client/consumidor/usuari. (120h).

UF0036: Gestió de l'atenció al client/consumidor (60h).

UF0037: Tècniques d'informació i atenció al client/consumidor (60h)

##### MF0245\_3: Gestió de queixes i reclamacions en matèria de consum (90h).

##### MF0246\_3: Organització d'un sistema d'informació de consum (120h).

UF1755: Sistemes d'informació i bases de dades en consum (60h).

UF1756: Documentació i informes en consum (60h).

##### MF1002\_2: Anglès professional per a activitats comercials (90h).

#### 2. FCO: FORMACIÓ COMPLEMENTÀRIA (40 hores)

FCOO03 Inserció laboral, sensibilització mediambiental i en la igualtat de gènere (10 hores).

FCOS02 Bàsic de prevenció de riscos laborals (30 hores).

#### 3. MP0374: MÒDUL DE PRÀCTIQUES NO LABORALS ATENCIÓ AL CLIENT, CONSUMIDOR O USUARI (40 hores).

**DURADA TOTAL ITINERARI FORMATIU: 500 hores** (420 hores de formació teoricopràctica, 40 hores de formació complementària i 40 hores de pràctiques en empreses)

### HORARI PREVIST:

**Inici:** Pendent

**Final:**

**HORARI PREVIST:** de dilluns a divendres de 15:00 a 20:00 h (dimarts de 16:00 a 21:00h)

**PER A MÉS INFORMACIÓ:** [formacio@barcelonactiva.cat](mailto:formacio@barcelonactiva.cat)

### LLOC DE REALITZACIÓ:

#### Institut Joan Brossa

Av. Mare de Déu de Montserrat, 78

08024 Barcelona