

Formación

COMT0110

Atención al cliente, consumidor o usuario.

Certificado de Profesionalidad Nivel: 3

OBJETIVO

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.

PERFIL DE ENTRADA

Personas preferentemente en situación de paro inscritas en el Servicio de Ocupación de Catalunya.

Formación requerida

- Estar en posesión del Título de Bachillerato.
- Estar en posesión de un certificado de profesionalidad del mismo nivel del módulo o módulos formativos y/o el certificado de profesionalidad al que desea acceder.
- Estar en posesión de un certificado de profesionalidad de nivel 2 de la misma familia y área profesional.
- Cumplir con el requisito académico de acceso a los ciclos formativos de grado superior por del nivel 3, o bien haber superado las correspondientes pruebas de acceso reguladas por las administraciones educativas.
- Tener superada la prueba de acceso en la universidad para mayores de 25 años y/o de 45 años.
- Si no se dispone de alguna de las titulaciones o acreditaciones previas, se podrá acceder si se han superado con la calificación de APTO las pruebas de evaluación de las competencias claves de nivel 3.

OCUPACIONES O PUESTOS DE TRABAJO RELACIONADOS

- Encargados/as del área de atención al cliente en comercios.
- Empleados/as administrativos/as 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 – privados de defensa de los consumidores.
- Técnico/a en consumo de las cooperativas de consumo.

CONTENIDOS / TEMPORALIZACIÓN DEL ITINERARIO FORMATIVO

Relación de acciones formativas:

1. COMT0110_CEN: ATENCIÓN AL CLIENTE, CONSUMIDOR O USUARIO (420 horas)

MF0241_2: Información y atención al cliente/consumidor/usuario. (120h).

UF0036: Gestión de la atención al cliente/consumidor (60h).

UF0037: Técnicas de información y atención al cliente/consumidor (60h)

MF0245_3: Gestión de quejas y reclamaciones en materia de consumo (90h).

MF0246_3: Organización de un sistema de información de consumo (120h).

UF1755: Sistemas de información y bases de datos en consumo (60h).

UF1756: Documentación e informes en consumo (60h).

MF1002_2: inglés profesional para actividades comerciales (90h).

2. FCO: FORMACIÓN COMPLEMENTARIA (40 horas)

FCOO03 Inserción laboral, sensibilización medioambiental y en la igualdad de género (10 horas).

FCOS02 Básico de prevención de riesgos laborales (30 horas).

3. MP0374: MÓDULO DE PRÁCTICAS NO LABORALES ATENCIÓN AL CLIENTE, CONSUMIDOR O USUARIO (40 horas).

DURACIÓN TOTAL ITINERARIO FORMATIVO: 500 horas (420 horas de formación teórico-práctica, 40 horas de formación complementaria y 40 horas de prácticas en empresas)

CALENDARIO PREVISTO:

Inicio: Pendiente

Final:

HORARIO PREVISTO: de lunes a viernes de 15:00 a 20:00 h (martes de 16:00 a 21:00 h).

PARA MÁS INFORMACIÓN: formacio@barcelonactiva.cat

LUGAR DE REALIZACIÓN:

Institut Joan Brossa

Av. Mare de Déu de Montserrat, 78

08024 Barcelona