

ATENCIÓN AL CLIENTE, CONSUMIDOR O USUARIO (RD 1522/2011)

FAMILIA PROFESIONAL : Comercio y Marketing			
NIVEL	3	CÓDIGO	COMT0110
DURACIÓN DE LA FORMACIÓN ASOCIADA:	460 horas	NORMATIVA	RD 1522/2011

UNIDADES DE COMPETENCIA		MÓDULOS FORMATIVOS			
Código	Denominación	Código	Denominación	Horas	Unidades Formativas
UC0241_2	Ejecutar las acciones del servicio de atención al cliente, consumidor y usuario	MF0241_2	(Transversal) Información y atención al cliente/consumidor/usuario	120	-UF0036: Gestión de la atención al cliente / consumidor (60 horas) -UF0037: Técnicas de información y atención al cliente / consumidor (60 horas)
UC0245_3	Gestionar las quejas y reclamaciones del cliente /consumidor / usuario	MF0245_3	Gestión de quejas y reclamaciones en materia de consumo	90	
UC0246_3	Obtener, organizar y gestionar la información y documentación en materia de consumo	MF0246_3	Organización de un sistema de información de consumo	120	-UF1755: Sistemas de información y bases de datos en consumo (60 horas) -UF1756: Documentación e informes en consumo (60 horas)
UC1002_2	Comunicarse en inglés con un nivel de usuario independiente, en actividades comerciales	MF1002_2	(Transversal) Inglés profesional para actividades comerciales	90	
		MP0374	Módulo de prácticas profesionales no laborales de atención al cliente, consumidor o usuario	40	

Correspondencia con títulos de Formación Profesional / Normativa	Requisitos necesarios para el ejercicio profesional	Certificado de Profesionalidad derogado
Técnico Superior en Marketing y Publicidad <ul style="list-style-type: none"> Real Decreto 1571/2011, de 4 de noviembre Currículo: Orden ECD/329/2012, de 15 de febrero 		