



Castilla-La Mancha

Consejería de Empleo y Economía

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 | | |