

COMT0110 – ATENCIÓN AL CLIENTE, CONSUMIDOR O USUARIO.

FECHA INICIO: 02/06/2016

FECHA FIN: 11/11/2016

HORAS: 460 (420 TEORÍA + 40 PRÁCTICAS)

HORARIO: 16:00 – 21:00 (DE LUNES A VIERNES)

TEORÍA: FECHA INICIO: 02/06/2016

FECHA FIN: 31/10/2016

PRÁCTICAS: FECHA INICIO: 02/11/2016

FECHA FIN: 11/11/2016

PERIODO VACACIONAL: 01/08/2016 – 31/08/2016 (ambas fechas incluidas)

PLAZO ENTREGA SOLICITUD: Hasta el 25/05/2016 (ambos incluidos)

DOCUMENTACIÓN A ENTREGAR: SOLICITUD (se entrega en el centro de formación)

COPIA DE: DNI, SS, TITULACIÓN, TARJETA DESEMPELO.

SESIÓN INFORMATIVA: 30/05/2016

REQUISITOS IMPRESCIDIBLES: Menor de 30 años.

Estar en posesión del Bachiller o equivalente

Estar Inscrito como demandantes de empleo en el SAE

COLECTIVOS PRIORITARIOS: Baja cualificación

Desempleados de larga duración

Personas que no hayan accedido a su primer empleo.

Personas procedentes del Plan Prepara

CONTENIDOS

MÓDULO	Nº HORAS	FECHA INCIO	FECHA FIN
MF0241: Información y atención al cliente / consumidor / usuario	120	02/06/2016	05/07/2016
MF0245: Gestión de quejas y reclamaciones en materia de consumo	90	06/07/2016	29/07/2016
MF0246: Organización de un sistema de información de consumo	120	01/09/2016	04/10/2016
MF1002: Inglés profesional para actividades comerciales	90	05/10/2016	31/10/2016
MP0374: Módulo de prácticas profesionales no laborales de Atención al cliente, consumidor o usuario.	40	02/11/2016	11/11/2016

COMPETENCIA GENERAL:

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 recibida.

CONTENIDOS DE LA ACCIÓN FORMATIVA

Certificado de Profesionalidad denominado “ATENCIÓN AL CLIENTE, CONSUMIDOR O USUARIO”.

Código:COMT0110

Nivel de cualificación profesional: 3

Entorno profesional:

Ámbito profesional:

Desarrolla su actividad en todos los sectores productivos en el área de información y orientación al consumidor/usuario de bienes y servicios, y en departamentos de atención al cliente.

Sectores productivos:

Los principales subsectores donde puede desarrollar su actividad son:

-Sector Privado: Asociaciones de consumidores, cooperativas de consumo, empresas industriales, empresas de servicios, empresas comerciales.

- Sector Público: Administración Central, Autonómica y Local.

En general, en organismos públicos y empresas grandes y medianas industriales y comerciales dentro del departamento de atención al consumidor/ cliente de bienes y servicios.

Ocupaciones y puestos de trabajo relacionados:

4411.1018 Encargados/as del área de atención al cliente en comercios.

4500.1019 Empleados/as administrativos con tareas de atención al público no clasificados bajo otros epígrafes

3160.1018 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 y privados de defensa de los consumidores.

Técnico/a en consumo de las cooperativas de consumo.

CONTENIDOS

MF0241 2 - INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL CLIENTE/CONSUMIDOR/USUARIO

UF0036 - GESTIÓN DE LA ATENCIÓN AL CLIENTE/CONSUMIDOR/USUARIO

1. Procesos de atención al cliente/consumidor/usuario

- Concepto y características de la función de atención al cliente:
 - ✓ Empresas fabricantes.
 - ✓ Empresas distribuidoras.
 - ✓ Empresas de relaciones con clientes y servicios de atención al cliente.
 - ✓ El defensor del cliente: pautas y tendencias
 - ✓ Dependencia funcional del departamento de atención al cliente:
 - ✓ Organización funcional de las empresas: Organigrama
 - ✓ Interrelaciones del departamento de atención al cliente: comercial, financiero y de ventas.
- Factores fundamentales desarrollados en la atención al cliente:
 - ✓ Naturaleza.
 - ✓ Efectos.
 - ✓ Normativa: productos y ámbitos regulados.
- El marketing en la empresa y su relación con el departamento de atención al cliente:
 - ✓ Marketing relacional.
 - ✓ Relaciones con clientes.
 - ✓ Canales de comunicación con el cliente: tanto presenciales como no presenciales.
 - ✓ Obtención y recogida de información del cliente.
- Variables que influyen en la atención al cliente:
 - ✓ Posicionamiento e imagen.
 - ✓ Relaciones públicas.

- La información suministrada por el cliente.
 - ✓ Análisis comparativo.
 - ✓ Naturaleza de la información.
 - ✓ Cuestionarios.
 - ✓ Satisfacción del cliente.
 - ✓ Averías.
 - ✓ Reclamaciones.
 - Documentación implicada en la atención al cliente.
 - Servicio Postventa.
2. Calidad en la prestación del servicio de atención al cliente/consumidor/usuario
- Concepto y características de la calidad de servicio.
 - ✓ Importancia.
 - ✓ Objeto.
 - ✓ Calidad y satisfacción del cliente.
 - Ratios de control y medición de la calidad y satisfacción del cliente.
 - ✓ Elementos de control.
 - ✓ Métodos de evaluación de la calidad del servicio de atención al cliente.
 - ✓ Medidas correctoras.
3. Aspectos legales en relación con la atención al cliente/consumidor/usuario
- Ordenación del Comercio Minorista:
 - ✓ Contenido
 - ✓ Implicaciones en la atención a clientes.
 - Servicios de la Sociedad de la Información y el Comercio Electrónico
 - ✓ Contenido.
 - ✓ Implicaciones.
 - Protección de Datos:
 - ✓ Contenido
 - ✓ Implicaciones en las relaciones con clientes.
 - Protección al consumidor:
 - ✓ Ley General de Defensa de los consumidores y usuarios.
 - ✓ Regulación autonómica y local de protección al consumidor.

UF0037 - TÉCNICAS DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL CLIENTE/CONSUMIDOR/USUARIO

1. Gestión y tratamiento de la información del cliente/consumidor/usuario
- Información del cliente:
 - ✓ Quejas.
 - ✓ Reclamaciones.
 - ✓ Cuestionarios de satisfacción.
 - Archivo y registro de la información del cliente:
 - ✓ Técnicas de archivo: naturaleza y finalidad del archivo.
 - ✓ Elaboración de ficheros.
 - Procedimientos de gestión y tratamiento de la información dentro de la empresa.
 - Bases de datos para el tratamiento de la información en el departamento de atención al cliente/consumidor/usuario.
 - ✓ Estructura y funciones de una base de datos.
 - ✓ Tipos de bases de datos.
 - ✓ Bases de datos documentales.
 - ✓ Utilización de bases de datos: búsqueda y recuperación de archivos y registros.
 - ✓ Grabación, modificación y borrado de información.
 - ✓ Consulta de información.
 - Normativa de protección de datos de bases de datos de clientes.
 - ✓ Procedimientos de protección de datos.

- Confección y presentación de informes.
2. Técnicas de comunicación a clientes/consumidores/usuarios
- Modelo de comunicación interpersonal:
 - ✓ Elementos: objetivos, sujetos y contenidos.
 - ✓ Sistemas de comunicación: evolución y desarrollo.
 - ✓ Comunicación presencial y no presencial.
 - Comunicación con una o varias personas: diferencias y dificultades
 - Barreras y dificultades en la comunicación interpersonal presencial.
 - Expresión verbal:
 - ✓ Calidad de la información.
 - ✓ Formas de presentación.
 - ✓ Expresión oral: dicción y entonación.
 - Comunicación no verbal
 - ✓ Comunicación corporal.
 - Empatía y asertividad:
 - ✓ Principios básicos
 - ✓ Escucha activa.
 - Comunicación no presencial:
 - ✓ Características y tipología.
 - ✓ Barreras y dificultades: Modelos de comunicación telefónica.
 - ✓ Expresión verbal a través del teléfono.
 - ✓ Comunicación no verbal: La sonrisa telefónica
 - ✓ Reglas de la comunicación telefónica.
 - ✓ El mensaje y el lenguaje en la comunicación telefónica: El lenguaje positivo
 - Comunicación escrita:
 - ✓ Cartas.
 - ✓ Faxes.
 - ✓ Correo electrónico: elementos clave.
 - ✓ Mensajería instantánea: características.
 - ✓ Comunicación en las redes (Intranet/Internet).

MF0245 3 - GESTIÓN DE QUEJAS Y RECLAMACIONES EN MATERIA DE CONSUMO

1. Marco de protección del cliente, consumidor y usuario en consumo
- Normativa en defensa del consumidor:
 - ✓ Derechos y deberes.
 - ✓ Legislación Estatal, Autonómica y Local.
 - ✓ Legislación Comunitaria.
 - Instituciones y organismos de protección al consumidor:
 - ✓ Tipología.
 - ✓ Competencias.
 - ✓ Organigrama funcional.
 - Procedimientos de protección al consumidor:
 - ✓ Protección de datos y confidencialidad.
 - ✓ Transparencia de los procedimientos.
2. Atención y gestión de consultas, reclamaciones y quejas en consumo
- Funciones fundamentales desarrolladas en la atención al cliente:
 - ✓ Naturaleza.
 - ✓ Efectos.
 - Documentación que obtienen y elaboran los departamentos de atención al consumidor.
 - Procedimiento de recogida de las quejas y reclamaciones/denuncias:
 - ✓ Elementos formales que contextualizan la reclamación.
 - ✓ Documentos necesarios o pruebas en una reclamación.
 - ✓ Configuración documental de la reclamación: hoja de reclamación.

- Normativa reguladora en caso de quejas y reclamación/denuncia entre empresas y consumidores.
- Proceso de tramitación y gestión de una reclamación:
 - ✓ Plazos de presentación.
 - ✓ Interposición de la reclamación ante los distintos órganos/entes.
 - ✓ Gestión on-line.
- Métodos usuales en la resolución de quejas y reclamaciones.
 - ✓ Fases del proceso de resolución.
 - ✓ Documentación que se genera.
- La actuación administrativa y los actos administrativos:
 - ✓ Concepto y elementos.
 - ✓ Clases.
 - ✓ Eficacia de los actos.
 - ✓ El silencio administrativo.
 - ✓ Normativa específica que regula la actuación y actos administrativos.

3. Mediación y arbitraje en materia de consumo

- Conceptos y características:
 - ✓ Árbitro.
 - ✓ Mediador.
 - ✓ Partes implicadas.
 - ✓ Materias susceptibles de mediación/arbitraje de consumo.
- La mediación:
 - ✓ Personas jurídicas y físicas que intervienen en la mediación.
 - ✓ Requisitos exigibles.
 - ✓ Procedimientos seguidos.
- El arbitraje de consumo:
 - ✓ Personas jurídicas y físicas que intervienen en el arbitraje
 - ✓ Ordenamiento jurídico de arbitraje nacional e internacional.
 - ✓ Organigrama funcional
 - ✓ Convenio arbitral: contenido, formalización y validez.
 - ✓ Institucionalización del arbitraje.
 - ✓ Juntas arbitrales.
 - ✓ Laudo arbitral.
- Procedimientos de arbitraje en consumo:
 - ✓ Principios generales.
 - ✓ Fases: inicio, prueba, medidas cautelares y terminación.
 - ✓ Ventajas e inconvenientes.
- Documentación en procesos de mediación y arbitraje:
 - ✓ Convocatoria.
 - ✓ Acta.
 - ✓ Resolución.

4. Comunicación en situaciones de quejas y reclamaciones en consumo

- Conceptos:
 - ✓ Queja.
 - ✓ Reclamación.
 - ✓ Consulta.
 - ✓ Denuncia.
 - ✓ Partes intervinientes.
- Caracterización del cliente/consumidor/usuario ante quejas y reclamaciones:
 - ✓ Situación, percepción, motivación: clima.
 - ✓ Tratamiento.
- Procesos de comunicación en situaciones de consultas, quejas y reclamaciones:
 - ✓ Interpersonal.
 - ✓ Telefónica.

- ✓ Escrita.
- ✓ Telemática.
- Herramientas de comunicación aplicables al asesoramiento y la negociación de conflictos de consumo:
 - ✓ Teoría de la argumentación: componentes, contexto y condiciones.
 - ✓ Dialéctica de la argumentación.
 - ✓ Negociación y sus técnicas de comunicación.

5. Negociación y resolución ante una queja o reclamación de consumidores y usuarios

- Objetivos en la negociación de una reclamación (denuncia del consumidor).
- Técnicas utilizadas en la negociación de reclamaciones.
- Caracterización del proceso de negociación:
 - ✓ Tipos de clientes/consumidores/usuarios.
 - ✓ Factores influyentes.
 - ✓ Departamento gestor.
 - ✓ Trámites y documentación.
- Planes de negociación:
 - ✓ Preparación.
 - ✓ Desarrollo.
 - ✓ Resolución.

6. Control de la calidad del servicio de quejas y reclamaciones

- Tratamiento de las anomalías:
 - ✓ Principales incidencias/anomalías.
 - ✓ Forma.
 - ✓ Plazos.
- Procedimientos de control del servicio:
 - ✓ Parámetros de control.
 - ✓ Técnicas de control.
- Indicadores de calidad.
- Evaluación y control del servicio:
 - ✓ Métodos de evaluación.
 - ✓ Medidas correctoras.
- Análisis estadístico.

MF0246 3 - ORGANIZACIÓN DE UN SISTEMA DE INFORMACIÓN DE CONSUMO

UF1755 - SISTEMAS DE INFORMACIÓN Y BASES DE DATOS EN CONSUMO

1. Información y fuentes en consumo

- Tipos de fuentes e información en consumo.
- Fuentes de información institucional en consumo:
 - ✓ Europea.
 - ✓ Nacional: el CIDOC (Centro de Información y Documentación en Consumo)
 - ✓ Autonómica
 - ✓ Local
- Fuentes de información primaria en consumo:
 - ✓ Monografías.
 - ✓ Informes técnicos.
 - ✓ Revistas (publicaciones periódicas o seriadas).
 - ✓ Catálogos de productos.
 - ✓ Normas.
 - ✓ Materiales no convencionales y otros
 - ✓ Encuestas a consumidores
- Fuentes de información secundaria en consumo:
 - ✓ Índices bibliográficos.

- ✓ Índices KWIC/KWOC.
- ✓ Índices de contenidos.
- ✓ Bases de datos (Bibliográficas-factuales-documentales).
- ✓ Directorios.
- Soportes de la información:
 - ✓ Impresos o escritos.
 - ✓ Edición electrónica.
 - ✓ Multimedia: información audiovisual.
- Normativa reguladora del tratamiento de la información:
 - ✓ Propiedad intelectual.
 - ✓ Derechos de autor.
 - ✓ Protección de datos.

2. Técnicas de búsqueda de información en consumo

- Tipos y herramientas de búsqueda de información: sitios Web, institucionales, páginas personales, foros y grupos de noticias.
- Criterios de calidad, vigencia y fiabilidad de la información y sus fuentes.
 - ✓ Autoría
 - ✓ Filiación
 - ✓ Actualidad
 - ✓ Propósito
 - ✓ Audiencia
 - ✓ Legibilidad
- Análisis comparativo de las fuentes/documentos de información en consumo:
 - ✓ Variables de comparativa: precio, soporte, calidad, accesibilidad.
 - ✓ Estimación coste-rendimiento.
- Buscadores de información online:
 - ✓ Bases de datos.
 - ✓ Directorios y bibliotecas virtuales.
 - ✓ Motores de búsqueda.
 - ✓ Metabuscaadores.

3. Técnicas de catalogación y archivo de información y documentación aplicadas a los sistemas de información en consumo

- Determinación de contenidos y tipo de documentos a archivar: casuística de la información en consumo.
- Sistemas de registro de la información y documentación en consumo.
 - ✓ Conceptos y características.
 - ✓ Tipología. Reclamaciones u otra documentación.
 - ✓ Flujo documental.
 - ✓ Fases: captación, registro, actualización, modificación y consulta.
 - ✓ Funciones y servicios que desarrollan.
 - ✓ Los archivos físicos e informáticos de la información.
- Ventajas e inconvenientes del soporte informático, frente a los soportes convencionales.
- Grabación de archivos en distintos formatos:
 - ✓ Textos.
 - ✓ Enriquecidos.
 - ✓ Web.
 - ✓ Imágenes.
 - ✓ Sonidos.
 - ✓ Videos
- Codificación de documentos:
 - ✓ Clasificación de documentos y
 - ✓ Niveles de acceso.
- Conservación de documentación obsoleta o histórica:
 - ✓ Vigencia de la documentación.

- ✓ Destrucción de documentación obsoleta o histórica.
- ✓ Archivo definitivo u otros.
- ✓ Realización de copias de seguridad.
- Instrumentos de organización de información y documentación en consumo:
 - ✓ Manual de Archivo y clasificación de documentos.
 - ✓ Catalogación y indización de documentos e información.
- Aspectos legales de la archivística y actualización normativa:
 - ✓ Normas en materia de seguridad, integridad y confidencialidad de la información.
 - ✓ Protección de datos.

4. Bases de datos y centros documentales en consumo

- Centros documentales y/o bancos y bases de datos en consumo: el CIDOC.
- Planificación y diseño de un sistema gestor de base de datos según productos y sectores.
 - ✓ Información a incorporar.
 - ✓ Estructura de la base de datos: relacionales y documentales.
 - ✓ Estructura y nomenclatura de las tablas en función del contenido.
 - ✓ Control de redundancia de la información.
 - ✓ Determinación de administrador/res responsable/s del sistema.
 - ✓ Claves y niveles acceso a usuarios.
 - ✓ Restricción de datos: niveles de consulta, actualizaciones, generación de informes.
 - ✓ Sistemas y controles de seguridad: pérdida, modificación o destrucción fortuita de datos.
- Operaciones básicas de bases de datos en hojas de cálculo.
 - ✓ Apertura, cierre, compactación y reparación de una base de datos.
 - ✓ Cifrado y descifrado de una base.
 - ✓ Conversión de una base de datos.
 - ✓ Ordenación.
 - ✓ Filtrado.
 - ✓ Validaciones.
 - ✓ Formularios.
 - ✓ Informes.
 - ✓ Subtotales.
 - ✓ Consolidaciones e informes de tablas y gráficos dinámicos.
 - ✓ Vinculación de hojas de cálculo u otro tipo de tablas con bases de datos.
- Comandos de las bases de datos.
 - ✓ Conceptos generales.
 - ✓ Comandos de manipulación y formato.
 - ✓ Análisis de datos: auditoría, referencia circular, formato condicional, escenarios, tablas, buscar objetivos, tablas dinámicas u otros.
 - ✓ Comandos de utilidad: buscar, reemplazar, proteger, hipervínculo, validación u otros.
- Métodos de acceso, protección y control de la información por el usuario a través de las bases de datos.
- Aplicación de distintos comandos de las bases de datos.
 - ✓ Búsquedas y consultas de información en materia de consumo.
 - ✓ Análisis de los resultados de las consultas a bases de datos.
 - ✓ Elaboración de informes de la base de datos en consumo.
- Análisis de información y reclamaciones por sectores específicos.
 - ✓ Información estadística por tipo de sector y motivo de la reclamación

UF1756 - DOCUMENTACIÓN E INFORMES EN CONSUMO

1. Elaboración de boletines y síntesis de información en consumo

- Terminología de la documentación e información de consumo:
 - ✓ Tesoros y palabras claves en consumo y su normativa.
 - ✓ Lenguajes: normativos y documentales.
- Boletines de Información e Informes:
 - ✓ Concepto.
 - ✓ Finalidad.
 - ✓ Estructura.
 - ✓ Composición.
- Cumplimiento de procedimientos de elaboración y presentación:
 - ✓ Forma.
 - ✓ Plazos.
- Técnicas y normas gramaticales:
 - ✓ Corrección ortográfica y semántica.
 - ✓ Construcción de oraciones.
 - ✓ Normas de aplicación de siglas y abreviaturas.
 - ✓ Herramientas para la corrección de textos: Diccionarios, gramáticas, diccionarios de sinónimos y antónimos y correcciones informáticas.
- Técnicas de elaboración de documentos de síntesis y comunicación escrita:
 - ✓ Pautas de realización: concisión, precisión, claridad, coherencia, riqueza de vocabulario, cohesión y énfasis.
 - ✓ Estilos de redacción: técnicas de sintetización de contenidos.
- Redacción de documentos profesionales:
 - ✓ Lenguaje escrito.
 - ✓ Contenido y su organización: fichas de contenido.
 - ✓ Resumen o síntesis
- Presentación de la documentación:
 - ✓ Fuentes de origen.
 - ✓ Cronología.
 - ✓ Canales de comunicación y divulgación.
 - ✓ Internet/Intranet.
- Normativa y usos habituales en la elaboración y presentación de la documentación de consumo:
 - ✓ Protección de datos.
 - ✓ Seguridad y confidencialidad.

2. Tratamiento de la información de consumo con procesadores de texto

- Aspecto de los caracteres y letras:
 - ✓ Tipo.
 - ✓ Tamaño.
 - ✓ Efectos.
- Aspecto de un párrafo:
 - ✓ Alineación e interlineado.
 - ✓ Espacio anterior y posterior.
 - ✓ Sangrías y tabuladores en el texto.
 - ✓ Trabajo con la regla.
 - ✓ Listas numeradas.
 - ✓ Cambio de estilo, viñetas y otros.
- Formato del documento:
 - ✓ Auto-formato.
 - ✓ Autocorrección.
 - ✓ Aplicación de manuales de estilo.
- Edición de textos:
 - ✓ Configuración de encabezados y pies de página.

- ✓ Inserción en ediciones de texto de: tablas, gráficos, organigramas, objetos e imágenes y otros.
- Documentos profesionales:
 - ✓ Creación y uso de plantillas.
 - ✓ Tareas automatizadas.
- Creación de un informe personalizado:
 - ✓ Asistente para informes.
 - ✓ Creación de un informe (en columnas, tabular o justificado).
 - ✓ Creación de un auto informe.
- Creación de formularios:
 - ✓ Asistente para formularios.
 - ✓ Creación de un formulario: en columnas, tabulación, hojas de datos o justificado, formularios que incluye un subformulario.
 - ✓ Auto-formulario.
 - ✓ Apertura, cierre, cambio, almacenamiento, eliminación e impresión de un formulario.
 - ✓ Uso de filtros en formularios.
- Impresión de textos.

3. Presentación de información en consumo con tablas

- Presentación de información con tablas:
 - ✓ Creación de una tabla.
 - ✓ Propiedades: añadir bordes y sombreado, combinación de celdas.
 - ✓ Importación, vinculación y exportación de tablas.
- Edición de una tabla:
 - ✓ Movimiento.
 - ✓ Agregaciones y eliminaciones.
 - ✓ Búsquedas y reemplazos de datos.
 - ✓ Copias, cortes y pegados de datos.
- Relaciones entre las tablas:
 - ✓ Índices.
 - ✓ Conversiones de texto y tablas.
- Personalización de la vista Hoja de datos:
 - ✓ Visualización y ocultación.
 - ✓ Cambio altura de filas y columnas.
 - ✓ Desplazamiento e inmovilización.
- Impresión de una hoja de datos.

4. Presentación de información en consumo con gráficos

- Elaboración de representaciones gráficas:
 - ✓ Criterios de selección: legibilidad, representatividad, vistosidad.
- Elementos presentes en los gráficos:
 - ✓ rangos o series del gráfico, título, leyenda, ejes, líneas de división, escalas, rótulos, fuentes, representación.
- Configuración y modificación de los elementos.
- Tipos de gráficos:
 - ✓ de líneas, de áreas, de barras, de columnas o histogramas, polígonos, ojivas, de anillos, de radar, de superficie, de dispersión, burbujas, representación de grafos, sectores o ciclograma, de movimiento, pictogramas u otros a partir de datos convenientemente tabulados.
 - ✓ Creación de un gráfico:
 - ✓ Selección del tipo de gráfico.
 - ✓ Selección de los rangos de datos.
 - ✓ Agregar una nueva serie de datos al gráfico.
 - ✓ Opciones del gráfico.
 - ✓ Ubicación del gráfico.
- Modificación del gráfico:

- ✓ Tipo de gráfico.
- ✓ Datos de origen.
- ✓ Opciones de gráfico.
- ✓ Ubicación.
- ✓ Agregar datos y línea de tendencia.
- ✓ Vista en 3D.
- Borrado de un gráfico.
- Integración de gráficos en documentos.

MF1002_2 - INGLÉS PROFESIONAL PARA ACTIVIDADES COMERCIALES

1. Atención al cliente/consumidor en inglés

- Terminología específica en las relaciones comerciales con clientes.
- Usos y estructuras habituales en la atención al cliente/consumidor:
 - ✓ Saludos.
 - ✓ Presentaciones.
 - ✓ Fórmulas de cortesía habituales.
- Diferenciación de estilos formal e informal en la comunicación comercial oral y escrita.
- Tratamiento de reclamaciones o quejas de los clientes/consumidores:
 - ✓ Situaciones habituales en las reclamaciones y quejas de clientes.
- Simulación de situaciones de atención al cliente y resolución de reclamaciones con fluidez y naturalidad.

2. Aplicación de técnicas de venta en inglés

- Presentación de productos/servicios:
 - ✓ Características de productos/servicios.
 - ✓ Medidas.
 - ✓ Cantidades.
 - ✓ Servicios añadidos.
 - ✓ Condiciones de pago.
 - ✓ Servicios postventa, entre otros.
- Pautas y convenciones habituales para la detección de necesidades de los clientes/consumidores.
- Fórmulas para la expresión y comparación de condiciones de venta:
 - ✓ Instrucciones de uso.
 - ✓ Precio.
 - ✓ Descuentos.
 - ✓ Recargos entre otros.
- Fórmulas para el tratamiento de objeciones del cliente/consumidor.
- Estructuras sintácticas y usos habituales en la venta telefónica:
 - ✓ Fórmulas habituales en el argumentario de venta.
 - ✓ Simulación de situaciones comerciales habituales con clientes: presentación de productos/servicios, entre otros.

3. Comunicación comercial escrita en inglés

- Estructura y terminología habitual en la documentación comercial básica:
 - ✓ Pedidos.
 - ✓ Facturas.
 - ✓ Recibos.
 - ✓ Hojas de reclamación.
- Complimentación de documentación comercial básica en inglés:
 - ✓ Hojas de pedido.

- ✓ Facturas.
- ✓ Ofertas.
- ✓ Reclamaciones entre otros.
- Redacción de correspondencia comercial:
 - ✓ Ofertas y presentación de productos por correspondencia.
 - ✓ Cartas de reclamación o relacionadas con devoluciones, respuesta a las reclamaciones, solicitud de prórroga y sus respuestas.
 - ✓ Cartas relacionadas con los impagos en sus distintas fases u otros de naturaleza análoga.
- Estructura y fórmulas habituales en la elaboración de documentos de comunicación interna en la empresa en inglés.
- Elaboración de informes y presentaciones comerciales en inglés.
- Estructuras sintácticas utilizadas habitualmente en el comercio electrónico para incentivar la venta.
- Abreviaturas y usos habituales en la comunicación escrita con diferentes soportes:
 - ✓ Internet,
 - ✓ Fax.
 - ✓ Correo electrónico.
 - ✓ Carta u otros análogos.

MP0374 - MÓDULO DE PRÁCTICAS PROFESIONALES NO LABORALES DE ATENCIÓN AL CLIENTE, CONSUMIDOR O USUARIO

1. Información y atención al cliente/consumidor/usuario en consumo

- Desarrollo de actividades de información propias del departamento de atención al cliente: actividades según empresas y herramientas de gestión de relaciones con clientes.
- Aplicación de criterios de calidad del servicio de atención al cliente.
- Asesoramiento al cliente en materia de consumo y reclamaciones.
- Aplicación de técnicas de comunicación a clientes.
- Utilización de herramientas de gestión de relaciones con clientes.

2. Gestión de quejas y reclamaciones del cliente/consumidor/usuario

- Identificación de la queja y técnica de resolución a la situación planteada por consumidor: argumentario, aplicación y resolución.
- Participación en procesos de negociación, mediación y arbitraje en consumo.
- Aplicación de técnicas de comunicación y negociación a procesos de quejas y reclamaciones.
- Elaboración de la documentación en consumo.
- La actuación administrativa en procesos de protección entre empresas y consumidores.

3. Elaboración de bases de datos, informes y documentación en consumo

- Herramientas de búsqueda de información y fuentes en consumo.
- Aplicación de técnicas archivísticas: convencionales e informáticas.
- Elaboración de documentación del procedimiento, en formato convencional e informático adecuado.
- Colaboración en la creación y actualización de bases de datos y sistemas de información en consumo.
- Obtención de información en consumo.
- Tratamiento de la información en consumo.
- Presentación de la información en consumo.
- Síntesis de la información y documentación en consumo.

4. Integración y comunicación en el centro de trabajo

- Comportamiento responsable en el centro de trabajo.
- Respeto a los procedimientos y normas del centro de trabajo.
- Interpretación y ejecución con diligencia las instrucciones recibidas.
- Reconocimiento del proceso productivo de la organización.
- Utilización de los canales de comunicación establecidos en el centro de trabajo.
- Adecuación al ritmo de trabajo de la empresa.
- Seguimiento de las normativas de prevención de riesgos, salud laboral y protección del medio ambiente.