

Curso GRATUITO

FOCYL
FORMACIÓN Y CONSULTORÍA

Nº EXPEDIENTE: OFI/47/2017/31

Información e Inscripciones

C/ Las Mercedes, nº 7-9, Bajo



983 22 84 98 – 983 22 84 99



www.focyl.com



proyectos@focyl.com



**CERTIFICADO DE PROFESIONALIDAD
ATENCIÓN AL CLIENTE,
CONSUMIDOR O USUARIO
(COMT0110)**

**PROGRAMA
OFI**

PROGRAMA:

CALENDARIO DE LA FASE DE FORMACIÓN.

Fecha de inicio: 12 de febrero de 2018
Fecha de finalización: 30 de junio de 2018
Días: De lunes a viernes.
Horario: Tardes (5 horas al día)

Formación presencial.

Objetivo General de la Acción Formativa

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.

Formación en aula..... 430 Horas
Prácticas no laborales en Empresas..... 40 Horas
Total 470 Horas

REQUISITOS DE ACCESO

Estar inscritos como Demandantes de Empleo en la Oficina de Empleo del Servicio Público de Empleo de Castilla y León correspondiente. Tener la formación-titulación de la que se dispone actualizada en dicha Oficina.

ITULACION. Debe acreditar al menos una de las siguientes titulaciones:

Bachiller o FPII o Ciclo Formativo de Grado medio, un certificado de profesionalidad del mismo nivel del módulo o módulos formativos y/o del certificado de profesionalidad al que desea acceder, certificado de profesionalidad de nivel 2 de la misma familia y área profesional o haber superado la prueba de acceso a los ciclos formativos de grado superior o tener superada la prueba de acceso a la universidad para mayores de 25 años y/o de 45 años.

CONTENIDOS:

Los objetivos y contenidos de Esta Acción Formativa se corresponden con los previstos en el CERTIFICADO DE PROFESIONALIDAD: COMT0110 ATENCIÓN AL CLIENTE, CONSUMIDOR O USUARIO. (460 horas) (RD1522/2011 de 31 de Octubre).

- **MF0241_2 INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL CLIENTE/CONSUMIDOR/ USUARIO. (120 HORAS)**
 - UF0036 Gestión de la atención al cliente/consumidor (60 horas)
 - UF0037 Técnicas de información y atención al cliente/consumidor (60 horas)
- **MF0245_3 GESTIÓN DE QUEJAS Y RECLAMACIONES EN MATERIA DE CONSUMO. (90 HORAS)**
- **MF0246_3 ORGANIZACIÓN DE UN SISTEMA DE INFORMACIÓN DE CONSUMO. (120 HORAS)**
 - UF1755 Sistemas de información y bases de datos en consumo (60 horas)
 - UF1756 Documentación e informes en consumo (60 horas)
- **MF1002_2 INGLÉS PROFESIONAL PARA ACTIVIDADES COMERCIALES. (90 HORAS)**
- **MP0114 MÓDULO DE PRÁCTICAS PROFESIONALES NO LABORALES DE ATENCIÓN AL CLIENTE, CONSUMIDOR O USUARIO. (40 HORAS)**
- **FCOO03 INSERCIÓN LABORAL, SENSIBILIZACIÓN MEDIOAMBIENTAL Y EN LA IGUALDAD DE GÉNERO (10 HORAS)**