

**FONDO SOCIAL EUROPEO PLUS (FSE+) 2021-2027- PROGRAMA DE EMPLEO,
EDUCACIÓN, FORMACIÓN Y ECONOMÍA SOCIAL (EFESO)**

| DESCRIPCIÓN DEL ITINERARIO FORMATIVO |
|--|
| DENOMINACIÓN DE LA ESPECIALIDAD |
| Atención al cliente, consumidor o usuario |
| FAMILIA PROFESIONAL |
| Comercio y marketing |
| 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 recibidas |
| 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. |
| OCCUPACIONES O PUESTOS DE TRABAJO |
| <ul style="list-style-type: none"> • Encargados/as del área de atención al cliente en comercios. • Empleados/as administrativos 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 y privados de defensa de los consumidores. • Técnico/a en consumo de las cooperativas de consumo. |
| DURACIÓN TOTAL EN HORAS |
| 513 horas |
| RELACIÓN DE MÓDULOS FORMATIVOS |
| <ul style="list-style-type: none"> • MF0241_2: (Transversal) Información y atención al cliente/consumidor/usuario (120 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) • MF1002_2: (Transversal) Inglés profesional para actividades comerciales (90 horas) • MP0374: Módulo de prácticas profesionales no laborales de atención al cliente, consumidor o usuario (40 horas) • FORMACIÓN TRANSVERSAL (9 horas). • FORMACIÓN COMPLEMENTARIA (34 horas). • TUTORÍAS (10 horas). |
| UNIDADES DE COMPETENCIA |
| <ul style="list-style-type: none"> • UC0241_2 Ejecutar las acciones del servicio de atención al cliente, consumidor y usuario • UC0245_3 Gestionar las quejas y reclamaciones del cliente /consumidor / usuario. • UC0246_3 Obtener, organizar y gestionar la información y documentación en materia de consumo. • UC1002_2 Comunicarse en inglés con un nivel de usuario independiente, en actividades comerciales |
| REAL DECRETO DE REFERENCIA |
| RD 1522/2011, de 31 de octubre. |
| NIVEL DE CUALIFICACIÓN 3. TITULACIÓN DE REFERENCIA |
| Nivel 3: se requiere el título de Técnico o Técnico Superior, de Bachiller o equivalente, un certificado profesional nivel 3, o un certificado profesional de nivel 2 de la misma familia profesional. |