

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

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.
OCUPACIONES 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.