



### FICHA TÉCNICA DE LA ACCIÓN FORMATIVA

<b>Denominación de la Acción Formativa</b>	<b>INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL CLIENTE/CONSUMIDOR/USUARIO</b>	
--	---	--

Descripción de la Acción Formativa	
<b>Modalidades:</b>	A distancia
<b>Nº de Horas:</b>	80 horas
<b>Material:</b>	Pack de formación, manual

#### Objetivo del Curso

La información y la atención al cliente en las organizaciones. La calidad en la prestación del servicio por la empresa. La comunicación interpersonal. La comunicación escrita. Sistemas de gestión y tratamiento de la información en el departamento. Aspectos legales aplicados a la atención al cliente. Bibliografía.

#### Contenidos

Manual de información y atención al cliente/consumidor/usuario. La información y la atención al cliente en las organizaciones. Departamentos de atención al cliente en las empresas. La calidad en la prestación del servicio por la empresa. La comunicación interpersonal. La comunicación escrita. Sistemas de gestión y tratamiento de la información en el departamento. Aspectos legales aplicados a la atención al cliente. Bibliografía.



## INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL CLIENTE/CONSUMIDOR/USUARIO



**ProInnovación**  
Consultoría y formación



Avda. de Los Vegas, 50  
Oficinas Vivadecor, 10 - 29006 - Málaga

Tlf.: 902 996 537  
Email: [info@proinnovacion.es](mailto:info@proinnovacion.es)  
Web: [www.proinnovacion.es](http://www.proinnovacion.es)