Paraninfo

Atención al cliente 2.ª edición

Editorial: Paraninfo
Autor: MARÍA PALOMO MARTÍNEZ
Clasificación: Grado Básico > Administración y Gestión
Tamaño: 21 x 27 cm.
Páginas: 214
ISBN 13: 9788413661247
ISBN 10: 8413661242
Precio sin IVA: $75297.00
Precio con IVA: $75297.00
Fecha publicacion: 02/02/2022

Sinopsis

En este manual, adaptado al escenario actual,
se explican de forma sencilla y eminentemente práctica
las tareas que hay que desarrollar
en la atención al cliente para lograr
una comunicación de calidad.

Este libro desarrolla los contenidos del módulo profesional de Atención al Cliente, perteneciente al Título Profesional Básico en Acceso y Conservación en Instalaciones Deportivas, al Título Profesional Básico en Servicios Administrativos, y al Título Profesional Básico en Servicios Comerciales.

Esta nueva edición actualiza la legislación y los contenidos de la anterior, adaptándolos al entorno digital, amplía el número de actividades, añadiendo nuevos ejercicios y cuestiones de tipo test, y planteando nuevas dinámicas que ayudarán al alumnado a reforzar lo aprendido en cada unidad.

Atención al cliente permite adquirir las competencias y las habilidades necesarias para ponerlas en práctica en un entorno laboral de comunicación, entendiendo los nuevos procesos comunicativos de cada tipología de clientes, adaptándolos a sus necesidades en los diferentes tipos de comunicación y sabiendo gestionar los conflictos, las quejas y las reclamaciones acorde con la legislación vigente, tanto española como de la Unión Europea.

María Palomo Martínez, licenciada en Ciencias Políticas y Sociología y Experta Universitaria en Relaciones Institucionales y Protocolo, es docente formadora, investigadora y consultora con más de 20 años de experiencia en acciones formativas relacionadas con la comunicación, la atención al cliente y el protocolo. Es autora de otros títulos de formación publicados por esta editorial.

Indice

1. Atención al cliente; **2.** Venta de productos y servicios; **3.** Información al cliente; **4.** Tratamiento de reclamaciones.

Paraninfo Argentina Calle José Abascal, 56 (Utopicus). Oficina 217. 28003 Madrid (España)
Tel. Fax
clientes@paraninfo.com.ar www.paraninfo.com.ar