Paraninfo

UF0529 - Atención al cliente y tramitación de consultas de servicios financieros

Editorial: Paraninfo
Autor: ENRIQUE GARCÍA PRADO
Clasificación: Certificados Profesionales > Administración y Gestión
Tamaño: 17 x 24 cm.
Páginas: 174
ISBN 13: 9788428398664
ISBN 10: 8428398666
Precio sin IVA: $47305.00
Precio con IVA: $47305.00
Fecha publicacion: 15/10/2014

Sinopsis

La prestación de servicios financieros al consumidor y una gestión eficaz de la atención prestada al cliente son esenciales para su buen funcionamiento. Dominar los aspectos relativos a la protección al consumidor y usuario del sector financiero es básico para profesionales y para quienes están en proceso de formación.
La protección del consumidor y usuario de las entidades del sector financiero, el servicio de atención al cliente en dichas entidades junto con las técnicas de comunicación y atención, son algunas de las cuestiones abordadas en el libro. El autor completa estos contenidos teóricos con una propuesta de actividades y una batería de preguntas específicas que afianzan la comprensión y el manejo de los diferentes conceptos expuestos.
La obra responde al contenido curricular definido por los RD 645/2011 de 9 de mayo y 610/2013 de 2 de agosto, que regulan los certificados de profesionalidad Comercialización, administración de productos y servicios financieros, Gestión comercial y técnica de seguros y reaseguros privados y Mediación de seguros y reaseguros privados y actividades auxiliares, en los que esta unidad formativa 0529 es transversal, al integrarse en el módulo formativo 0991_3 Atención y tramitación de sugerencias, consultas, quejas y reclamaciones de clientes de servicios financieros, común a todos ellos.
Enrique García Prado, Licenciado en Derecho, trabaja como docente en el ámbito de la formación ocupacional y continua.

Indice

1. Protección del consumidor y usuario de las entidades del sector financiero.2. El servicio de atención al cliente en las entidades del sector financiero. 3. Técnicas de comunicación y atención al cliente.

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