

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: \$ 95268.00 COP

Precio con IVA: \$ 95268.00 COP

Fecha publicación: 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 Colombia Calle José Abascal, 56 (Utopicus). Oficina 217. 28003 Madrid (España)
Tel. (+34) 914 463 350 Fax
clientes@paraninfo.co www.paraninfo.mx