

# Paraninfo

## Atención al cliente 2.<sup>a</sup> edición 2023



**Editorial:** Paraninfo

**Autor:** MARÍA PALOMO MARTÍNEZ

**Clasificación:** Grado Básico > Hostelería y Turismo

**Tamaño:** 17 x 24 cm.

**Páginas:** 228

**ISBN 13:** 9788428359511

**ISBN 10:** 8428359512

**Precio sin IVA:** \$ 92383.00 COP

**Precio con IVA:** \$ 92383.00 COP

**Fecha publicación:** 02/03/2023

### 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**, de los Títulos Profesionales Básicos en Alojamiento y Lavandería, Cocina y Restauración, y Panadería y Pastelería, pertenecientes a la familia profesional de Hostelería y Turismo.

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 y casos prácticos que ayudarán al alumnado a reforzar lo aprendido en cada unidad.

*Atención al cliente* permite adquirir las competencias y habilidades necesarias para ponerlas en práctica en un entorno laboral de comunicación, entendiendo los nuevos procesos comunicativos de cada tipología de clientes, ajustándolos 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.

Ediciones Paraninfo S.A. Calle Velázquez no. 31, 3º. Derecha, 28001 Madrid (España)

Tel. (34) 914 463 350 Fax (34) 91 445 62 18

[email protected] [www.paraninfo.es](http://www.paraninfo.es)