Paraninfo

Servicios de atención comercial

Editorial: Paraninfo
Autor: SOLEDAD CARRASCO FERNÁNDEZ
Clasificación: Ciclos Formativos > Comercio y Marketing
Tamaño: 21 x 27 cm.
Páginas: 218
ISBN 13: 9788428339476
ISBN 10: 8428339473
Precio sin IVA: $ 123560.00 COP
Precio con IVA: $ 123560.00 COP
Fecha publicacion: 30/05/2017

Sinopsis

Este libro desarrolla los contenidos del módulo profesional Servicios de Atención Comercial del Ciclo Formativo de grado medio de Técnico en Actividades Comerciales, perteneciente a la familia profesional de Comercio y Marketing. Para ello, se ha tenido en cuenta el Real Decreto 1688/2011, de 18 de noviembre, por el que se establece el título de Técnico en Actividades Comerciales y se fijan sus enseñanzas mínimas. Asimismo, se han considerado los currículos de dicho ciclo en cada comunidad autónoma del territorio español.

La obra se organiza en 10 unidades, que desarrollan los siguientes temas:

• Unidad 1. Atención comercial en la empresa.
• Unidad 2. Comunicación y atención comercial.
• Unidad 3. La atención telefónica.
• Unidad 4. Las comunicaciones escritas en la atención comercial.
• Unidad 5. Atención comercial y medios digitales.
• Unidad 6. La organización documental en las relaciones con clientes.
• Unidad 7. La calidad en el servicio de atención comercial.
• Unidad 8. Tramitación de quejas y reclamaciones.
• Unidad 9. La protección del consumidor y usuario.
• Unidad 10. Supuesto global.

Cada unidad, diseñada con el objetivo de responder a los requerimientos de trabajo en el aula de docentes y alumnos, aborda las necesidades formativas en las principales áreas de gestión del servicio de atención

comercial.

Los aspectos fundamentales de la atención a los clientes de manera presencial, telefónica o telemática, se abordan desde una explicación rigurosa y práctica en la que se tienen en consideración los más actuales avances que la tecnología pone al servicio de la comunicación, así como la normativa legal actualizada.

Al mismo tiempo, en el desarrollo de las unidades se emplea gran número de actividades propuestas y resueltas, ejemplos de casos reales, esquemas, tablas y cuadros de información importante, adicional y de vocabulario, que sirven de apoyo para una mejor comprensión de los contenidos. Además, el mapa conceptual al término de cada unidad muestra el recorrido efectuado en el proceso de enseñanza-aprendizaje. Por último, al final de cada unidad, se ofrecen útiles actividades finales de comprobación y de aplicación con el objetivo de que los alumnos desarrollen distintas capacidades de estudio.

En definitiva, se trata de una obra imprescindible para profesionales de la atención comercial y para cuantos aspiran a formarse y adquirir competencias válidas para desempeñar su actividad profesional en el ámbito comercial. Asimismo, se trata de un manual de referencia obligada para cuantos deseen mejorar sus habilidades en la atención al cliente en general, independientemente del entorno en el que desempeñen su labor profesional.

La autora es licenciada en Derecho por la UNED y profesora de Formación Profesional desde hace más de treinta años. Funcionaria de carrera en la familia profesional de Administración y Gestión, está especializada en comunicación empresarial. También es autora de diversos libros y manuales profesionales sobre atención al cliente publicados por esta editorial.

Indice

1. Atención comercial en la empresa; **2.** Comunicación y atención comercial; **3.** La atención telefónica; **4.** Las comunicaciones escritas en la atención comercial; **5.** Atención comercial y medios digitales; **6.** La organización documental en las relaciones con clientes; Unidad **7.** La calidad en el servicio de atención comercial; **8.** Tramitación de quejas y reclamaciones; **9.** La protección del consumidor y usuario; **10.** Supuesto global.

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