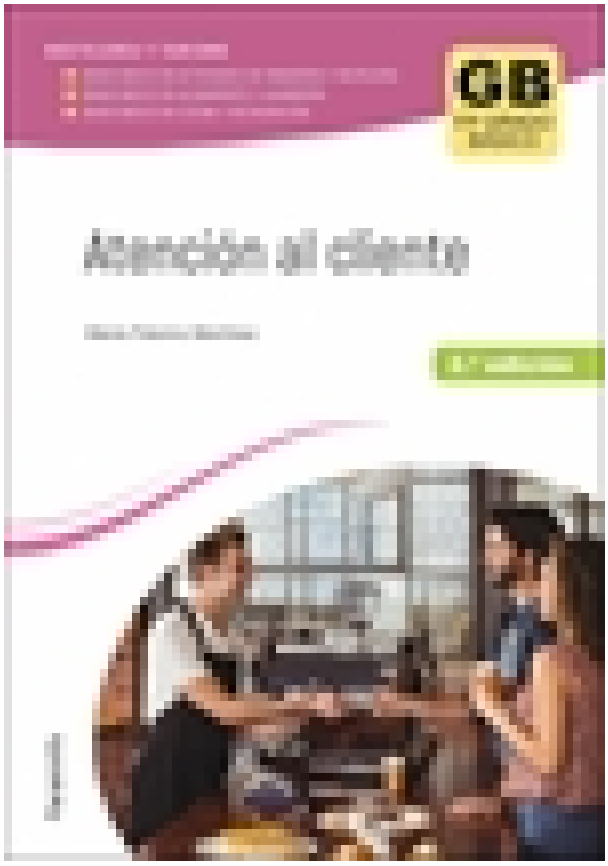
Paraninfo

Atención al cliente 2.ª edición



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: $ 98641.00 COP
Precio con IVA: $ 98641.00 COP
Fecha publicacion: 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.

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