

# 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:** \$ 72477.00 COP

**Precio con IVA:** \$ 72477.00 COP

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