

# Paraninfo

## Atención al cliente 2.<sup>a</sup> edición 2022



**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:** 22,07 Eur

**Precio con IVA:** 22,95 Eur

**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.

Ediciones Paraninfo S.A. Calle José Abascal 41, Oficina 701. 28003 Madrid (España)  
Tel. (+34) 914 463 350 Fax (+34) 91 445 62 18  
info@paraninfo.es www.paraninfo.es