

# Paraninfo

## Atención al cliente



**Editorial:** Paraninfo

**Autor:** MARÍA PALOMO MARTÍNEZ

**Clasificación:** FP BÁSICA > Hostelería y Turismo

**Tamaño:** 17 x 24 cm.

**Páginas:** 184

**ISBN 13:** 9788428335751

**ISBN 10:** 8428335753

**Precio sin IVA:** 17,31 Eur

**Precio con IVA:** 18,00 Eur

**Fecha publicación:** 16/07/2014

### Sinopsis

Este libro desarrolla los contenidos del módulo profesional de Atención al Cliente del Título Profesional Básico en Cocina y Restauración, perteneciente a la familia profesional de Hostelería y Turismo, según el Real Decreto 127/2014, de 28 de febrero.

*Atención al cliente* comienza introduciéndonos en el mundo de la comunicación. Nos adentra en sus elementos, el proceso comunicativo, las barreras que pueden surgir y los tipos de comunicación que es necesario conocer para fomentar la motivación tan necesaria en la atención al cliente.

A continuación, se centra en la actuación del vendedor profesional. Se analizan los distintos tipos de clientes para poder utilizar el tratamiento y normas de cortesía adecuados, descubrir gustos y necesidades y conseguir así su fidelización. Sin olvidar el uso de las nuevas tecnologías en la atención al cliente.

Para terminar, el libro trata las quejas, reclamaciones y sugerencias que pueden plantear los clientes, el protocolo a seguir, la documentación, y las herramientas y programas informáticos de gestión que se utilizan. Cada Unidad consta de actividades propuestas, resueltas y finales para poner en práctica, repasar, afianzar y completar los contenidos explicados en ella.

Desde un enfoque práctico y con un lenguaje sencillo y directo, la autora logra que la comprensión y el aprendizaje de la materia sean lo más efectivos posible, haciendo de esta obra una herramienta utilísima e

imprescindible para alumnos, profesores y cualquier profesional interesado en profundizar en los conceptos que se desarrollan.

La autora es licenciada en Ciencias Políticas y Sociología y Experta Universitaria en Relaciones Institucionales y Protocolo. Actualmente desarrolla su actividad profesional como docente y consultora de formación. Cuenta con una amplia experiencia en el ámbito de la docencia y ya ha publicado obras relacionadas con la formación en el campo de la Comunicación, la Atención al Cliente y el Protocolo.

## Indice

Introducción; **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 201. 28003 Madrid (España)

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

info@paraninfo.es [www.paraninfo.es](http://www.paraninfo.es)