Paraninfo

Comunicación y atención al cliente 2.ª edición

Editorial: Paraninfo
Autor: MARÍA JOSÉ ESCUDERO SERRANO
Clasificación: Ciclos Formativos > Administración y Gestión
Tamaño: 21 x 27 cm.
Páginas: 384
ISBN 13: 9788428339360
ISBN 10: 8428339368
Precio sin IVA: 33,65 Eur
Precio con IVA: 35,00 Eur
Fecha publicacion: 30/03/2017

Sinopsis

Este libro desarrolla los contenidos del módulo profesional de Comunicación y Atención al Cliente de los Ciclos Formativos de grado superior de Administración y Finanzas y de Asistencia a la Dirección, pertenecientes a la familia profesional de Administración y Gestión, según el Real Decreto 1584/2011, de 4 de noviembre, y el Real Decreto 1582/2011, de 4 de noviembre, respectivamente.

Para su elaboración también se ha tenido en cuenta la Formación Profesional DUAL (regulada por la Ley Orgánica 8/2013 para la Mejora de la Calidad Educativa, y posteriores modificaciones) y las exigencias del mercado laboral, que demanda personal cualificado en varios campos, capaz de resolver las incidencias que puedan darse en el ámbito de su competencia con iniciativa y autonomía, y que demuestre dotes de creatividad, capacidad de innovación y espíritu de mejora aplicables tanto a su trabajo como al de los miembros de su equipo.

Además, los contenidos teóricos de cada unidad se complementan con variados casos prácticos y actividades propuestas y resueltas. Al final de cada unidad también se incluye un útil resumen para el repaso de lo aprendido, así como actividades de comprobación, de aplicación y supuestos prácticos para trabajo en equipo en los que los alumnos podrán ir aplicando los conocimientos adquiridos y comprobar si están asimilando correctamente la materia expuesta en clase.

Los contenidos del libro se complementan con Anexos a disposición de profesores y alumnos en la web del libro (www.paraninfo.es), y que se pueden descargar mediante un sencillo registro desde la sección «Recursos previo registro».

Por todo ello, esta obra es una herramienta adecuada tanto para los alumnos que quieren obtener los títulos de Técnico Superior en Administración y Finanzas y Técnico Superior en Asistencia a la Dirección como para sus formadores.

La autora, perito mercantil y licenciada en Ciencias Empresariales por la Universidad de Valencia, cuenta con más de 35 años de experiencia docente. Es funcionaria de carrera con la doble especialidad de profesora técnica de Procesos Administrativos y de Procesos Comerciales y ha ido desarrollando su formación a través de diversos cursos de posgrado y de máster. También es autora de otros títulos de formación publicados por esta editorial.

Indice

1. Organizaciones empresariales; **2.** Comunicación e información; **3.** Comunicación e imagen corporativa; **4.** Comunicación escrita en la empresa; **5.** Correspondencia comercial I; **6.** Correspondencia comercial II; **7.** Gestión de correspondencia e información; **8.** Atención al cliente o consumidor; **9.** Organización del servicio posventa; **10.** Reclamaciones y derechos del consumidor; **11.** Marketing e imagen empresarial; **12.** Conocimiento e investigación del mercado.

Ediciones Paraninfo S.A. Calle José Abascal, 56 (Utopicus). Oficina 217. 28003 Madrid (España)
Tel. (+34) 914 463 350 Fax
info@paraninfo.es www.paraninfo.es