

Paraninfo

Comunicación y atención al cliente



Editorial: Paraninfo

Autor: MARÍA JOSÉ ESCUDERO SERRANO

Clasificación: Ciclos Formativos > Administración y Gestión

Tamaño: 21 x 27 cm.

Páginas: 384

ISBN 13: 9788497329408

ISBN 10: 8497329406

Precio sin IVA: 30,77 Eur

Precio con IVA: 32,00 Eur

Fecha publicación: 11/06/2012

Sinopsis

Este libro desarrolla los contenidos del módulo profesional de Comunicación y Atención al Cliente que cursan los alumnos del Ciclo Formativo de grado superior de Administración y Finanzas, perteneciente a la familia profesional de Administración y Gestión. Los contenidos curriculares se han desarrollado para que los alumnos puedan adquirir las competencias y el perfil profesional que establece el Real Decreto 1584/2011, de 4 de noviembre, para el Técnico Superior en Administración y Finanzas.

El desarrollo de los contenidos teóricos de cada unidad se complementa con variados casos prácticos y actividades propuestas que permiten al alumno comprobar si ha comprendido y asimilado correctamente los contenidos. Asimismo, al final de cada unidad también se ha incluido un gran número de actividades de enseñanza y aprendizaje, para que el alumno pueda afianzar los conocimientos adquiridos.

En definitiva, todas estas características hacen de esta obra una perfecta herramienta para la formación de los futuros técnicos superiores en Administración y Finanzas

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/consumidor;
9. Organización del servicio

posventa; 10. Reclamaciones y derechos del consumidor; 11. Marketing e imagen empresarial;
12. Conocimiento e investigación del mercado; 13. Anexo.

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