

CERTIFICADO: ATENCIÓN AL CLIENTE, CONSUMIDOR O USUARIOS (COMT0110)

Nivel 3

¿Cómo funciona la teleformación en el contrato de formación?

La modalidad de teleformación supone compaginar el aprendizaje online con algunas horas en presencia. A partir de 2016, la formación inherente al contrato se ajusta a certificado de profesionalidad y cada ocupación se incluye dentro de un certificado, compuesto por módulos y unidades formativas. Por tanto, la formación del trabajador se distribuye según esta estructura, con un porcentaje mayoritario de horas online y una pequeña porción de horas presenciales (exámenes por módulos y, en ocasiones, tutorías).

Ocupaciones incluidas en este certificado:

- Encargados/as del área de atención al cliente en comercios
- Empleados/as administrativos con tareas de atención al público no clasificados bajo otros epígrafes
- Técnicos/as en consumo
- Técnico/a de información/atención al cliente en empresas.
- Técnico/a en consumo de las oficinas de información al consumidor de las Administraciones Públicas
- Técnico/a en consumo en los organismos públicos y privados de defensa de los consumidores
- Técnico/a en consumo de las cooperativas de consumo

¿Cómo se distribuyen las horas de formación?

Certificado de profesionalidad: Atención al cliente, consumidor o usuarios (COMT0110)

Módulos	Horas totales	Horas	Horas examen fin módulo	Horas tutorías presenciales
Información y atención al cliente/consumidor/usuario	120	117	3	-
Gestión de quejas y reclamaciones en materia de consumo	90	89	1	-
Organización de un sistema de información de consumo	120	116	4	-
Inglés profesional para actividades comerciales	90	81	3	6

Horas en teleformación: **443**

+

Horas presenciales: **017**

Horas totales del certificado: 460

