



Descripción

Identificación	Código	3005
	MP	Atención al Cliente
	FP	Imagen Personal
	Título	Profesional Básico en Peluquería y Estética
	Grado	Básico
Distribución horaria	Curso	2º
	Horas	100
	Horas semanales	3
Tipología del Módulo	Asociado a UC	UC1329_1: Proporcionar atención e información operativa, estructurada y protocolarizada al cliente.
	Transversal	FPB Comercio y Marketing Título Profesional Básico en servicios comerciales
	Soporte	No
	Complementario	No
Síntesis del módulo	Este módulo profesional contiene la formación asociada a la función de atención y servicio al cliente, tanto en la información previa como en la postventa del producto o servicio.	

La definición de esta función incluye aspectos como:

- Comunicación con el cliente.
- Información del producto como base del servicio. Atención de reclamaciones.

La formación del módulo se relaciona con los siguientes objetivos generales del ciclo formativo a), b); y, las competencias profesionales, personales y sociales a), y c) del título. Además, se relaciona con los objetivos t), u), v), w), x), y) y z);



y las competencias s), t), u), v), w), x) e y) que se incluirán en este módulo profesional de forma coordinada con el resto de los módulos profesionales.

Las líneas de actuación en el proceso enseñanza aprendizaje que permiten alcanzar las competencias del módulo versarán sobre:

- La descripción de los productos que comercializan y los servicios que prestan empresas tipo.
- La realización de ejercicios de expresión oral, aplicando las normas básicas de atención al público.
- La resolución de situaciones estándares mediante ejercicios de simulación.