



TABLA 8: CE y Cb

| Resultado de Aprendizaje | RA 1. Selecciona técnicas de comunicación, relacionándolas con la estructura e imagen de la empresa y los flujos de información existentes en ella. | 1.-Selección de técnicas de comunicación empresarial. | Bloque de contenidos | Saber Hacer | Saber Estar |
|--------------------------|---|---|----------------------|--|--|
| | | | | | |
| Criterios de Evaluación | a) Se ha reconocido la necesidad de comunicación entre las personas. | Las relaciones humanas y laborales en la empresa. | Contenidos Básicos | Identificación de la necesidad de comunicación entre las personas. | Importancia de la identificación de comunicación entre las personas. |
| | b) Se ha distinguido entre comunicación e información. | Comunicación e información y comportamiento. | | Distinción entre comunicación e información. | |
| | c) Se han distinguido los elementos y procesos que intervienen en la comunicación. | Elementos de la comunicación. | | Distinción entre los elementos y procesos que intervienen en la comunicación | |
| | d) Se han reconocido los obstáculos que pueden existir en un proceso de comunicación. | Barreras en la comunicación. | | Diferenciación entre los obstáculos que pueden existir en el proceso de comunicación | Rigurosidad en la diferenciación entre los obstáculos que pueden |



| | | | | | |
|--|--|---|--|--|--|
| | | | | | existir en el proceso de comunicación. |
| | e) Se ha determinado la mejor forma y actitud a la hora de presentar el mensaje. | Descripción de los flujos de comunicación. | | Determinación para la mejor forma y actitud a la hora de presentar el mensaje. | Rigurosidad en la determinación para la mejor forma y actitud a la hora de presentar el mensaje. |
| | f) Se han identificado los conceptos de imagen y cultura de la empresa. | Departamentos y áreas funcionales tipo. | | Identificación de los conceptos de imagen y cultura de la empresa. | Importancia de la identificación de los conceptos de imagen y cultura de la empresa. |
| | g) Se han diferenciado los tipos de organizaciones y su organización funcional. | Principios y tipos de organización empresarial. | | Diferenciación de los tipos de organizaciones y su organización funcional. | |
| | h) Se han distinguido las comunicaciones internas y externas y los flujos de información dentro de la empresa. | La comunicación interna en la empresa. La comunicación externa en la empresa. | | Distinción de las comunicaciones internas y externas y los flujos de información dentro de la empresa. | Importancia de la distinción de las comunicaciones internas y externas y los flujos de información dentro de la empresa. |
| | i) Se han seleccionado el destinatario y el canal adecuado para cada situación. | La organización empresarial. Organigramas | | Selección del destinatario y el canal adecuado para cada situación. | |



| Resultado de Aprendizaje | RA2. Transmite información de forma oral, vinculándola a los usos y costumbres socioprofesionales habituales en la empresa. | 2.- Transmisión de comunicación oral en la empresa. | Bloque de contenidos | Saber Hacer | Saber Estar |
|--------------------------|---|--|----------------------|---|---|
| | | | | | |
| Criterios de Evaluación | a) Se han identificado los principios básicos a tener en cuenta en la comunicación verbal. | La comunicación verbal dentro del ámbito de la empresa. | Contenidos Básicos | Identificación de los principios básicos a tener en cuenta en la comunicación verbal. | Importancia de la identificación de los principios básicos a tener en cuenta en la comunicación verbal. |
| | b) Se ha identificado el protocolo de comunicación verbal y no verbal en las comunicaciones presenciales y no presenciales. | El protocolo en la comunicación verbal y no verbal. | | Identificación del protocolo de comunicación verbal y no verbal en las comunicaciones presenciales y no presenciales. | Rigurosidad en la identificación del protocolo de comunicación verbal y no verbal en las comunicaciones presenciales y no presenciales. |
| | c) Se han tenido en cuenta las costumbres socioculturales y los usos empresariales. | Los usos empresariales. | | Determinación de las costumbres socioculturales y los usos empresariales | |
| | d) Se ha identificado al interlocutor, observando las debidas normas de protocolo, adaptando su actitud y | Técnicas de comunicación oral, habilidades sociales y protocolo. | | Identificación al interlocutor, observando las debidas normas de protocolo, adaptando su | |



| | | | | | |
|--|--|---|--|---|---|
| | conversación a la situación de la que se parte. | | | actitud y conversación a la situación de la que se parte. | |
| | e) Se ha elaborado el mensaje verbal, de manera concreta y precisa, valorando las posibles dificultades en su transmisión. | Las barreras en la transmisión. | | Elaboración del mensaje verbal de manera concreta y precisa, valorando las posibles dificultades en su transmisión. | Rigurosidad en la elaboración del mensaje verbal de manera concreta y precisa, valorando las posibles dificultades en su transmisión. |
| | f) Se ha utilizado el léxico y expresiones adecuados al tipo de comunicación y a los interlocutores. | Principios básicos en las comunicaciones orales. | | Utilización del léxico y expresiones adecuados al tipo de comunicación y a los interlocutores. | |
| | g) Se ha presentado el mensaje verbal elaborado utilizando el lenguaje no verbal más adecuado. | La comunicación no verbal. | | Presentación del mensaje verbal elaborado utilizando el lenguaje no verbal más adecuado. | |
| | h) Se han utilizado equipos de telefonía e informáticos aplicando las normas básicas de uso. | La comunicación telefónica. El teléfono y su uso. La centralita. Uso del listín telefónico. | | Utilización de equipos de telefonía e informáticos aplicando las normas básicas de uso. | |
| | i) Se ha valorado si la información es transmitida con claridad, de forma | Normas de información y atención oral. | | Valoración de si la información es transmitida con claridad, de | |



| | | | | | |
|--|--|---|--|--|--|
| | estructurada, con precisión, con cortesía, con respeto y sensibilidad. | | | forma estructurada, con precisión, con cortesía, con respeto y sensibilidad. | |
| | j) Se han analizado los errores cometidos y propuesto las acciones correctivas necesarias. | Comunicaciones en la recepción de visitas: acogida, identificación, gestión, despedida. | | Identificación de los errores cometidos y propuesto las acciones correctivas necesarias. | Rigurosidad en la identificación de los errores cometidos y propuesto las acciones correctivas necesarias. |



| Resultado de Aprendizaje | RA3. Transmite información escrita, aplicando las técnicas de estilo a diferentes tipos de documentos propios de la empresa y de la Administración Pública. | 3.- Transmisión de comunicación escrita en la empresa. | Bloque de contenidos | Saber Hacer | Saber Estar |
|--------------------------|---|--|----------------------|--|--|
| | | | | | |
| Criterios de Evaluación | a) Se han identificado los soportes para elaborar y transmitir los documentos: tipo de papel, sobres y otros. | Servicios de correos, circulación interna de correspondencia y paquetería. | Contenidos Básicos | Identificación de los soportes para elaborar y transmitir los documentos. | |
| | b) Se han identificado los canales de transmisión: correo convencional, correo electrónico, fax, mensajes cortos o similares. | El correo electrónico y los canales de transmisión. | | Identificación de los canales de transmisión: correo convencional, correo electrónico, fax, mensajes cortos o similares. | Importancia de la identificación de los canales de transmisión: correo convencional, correo electrónico, fax, mensajes cortos o similares. |
| | c) Se han diferenciado los soportes más apropiados en función de los criterios de rapidez, seguridad y confidencialidad. | Características principales de los soportes en la correspondencia comercial. | | Diferenciación de los soportes más apropiados en función de los criterios de rapidez, seguridad y confidencialidad. | Importancia de la diferenciación de los soportes más apropiados en función de los criterios de rapidez, seguridad y confidencialidad. |



| | | | | | |
|--|--|--|--|--|--|
| | d) Se ha identificado al destinatario observando las debidas normas de protocolo. | La comunicación escrita en la empresa. Las normas de protocolo. | | Identificación del destinatario observando las debidas normas de protocolo. | |
| | e) Se han clasificado las tipologías más habituales de documentos dentro de la empresa según su finalidad. | Formatos tipo de documentos de uso en la empresa. | | Clasificación de las tipologías más habituales de documentos dentro de la empresa según su finalidad. | Valoración de la clasificación de las tipologías más habituales de documentos dentro de la empresa según su finalidad. |
| | f) Se ha redactado el documento apropiado, cumpliendo las normas ortográficas y sintácticas en función de su finalidad y de la situación de partida. | Normas de comunicación y expresión escrita. | | Redacción del documento apropiado, cumpliendo las normas ortográficas y sintácticas en función de su finalidad y de la situación de partida. | Rigurosidad en la redacción del documento apropiado, cumpliendo las normas ortográficas y sintácticas en función de su finalidad y de la situación de partida. |
| | g) Se han identificado las herramientas de búsqueda de información para elaborar la documentación. | Herramientas de búsqueda de información. | | Identificación de las herramientas de búsqueda de información para elaborar la documentación. | |
| | h) Se han utilizado las aplicaciones informáticas de procesamiento de textos o autoedición. | Medios y equipos ofimáticos y telemáticos. | | Utilización de las aplicaciones informáticas de procesamiento de textos o autoedición. | Adecuación de la actitud en la utilización de las aplicaciones de |



| | | | | | |
|--|--|---|--|--|--|
| | | | | | procesamiento de textos o autoedición. |
| | i) Se han cumplimentado los libros de registro de entrada y salida de correspondencia y paquetería en soporte informático y/o convencional. | La recepción, envío y registro de la correspondencia. | | Cumplimentación de los libros de registro de entrada y salida de correspondencia y paquetería en soporte informático y/o convencional. | |
| | j) Se ha utilizado la normativa sobre protección de datos y conservación de documentos establecidos para las empresas e instituciones públicas y privadas. | Aplicación de procedimientos de seguridad y confidencialidad de la información. | | Utilización de la normativa sobre protección de datos y conservación de documentos establecidos para las empresas e instituciones públicas y privadas. | Importancia de la utilización de la normativa sobre protección de datos y conservación de documentos establecidos para las empresas e instituciones públicas o privadas. |
| | k) Se han aplicado, en la elaboración de la documentación, las técnicas 3R (reducir, reutilizar, reciclar). | Aplicación de procedimientos para la elaboración de la documentación. | | Aplicación de la elaboración de la documentación, las técnicas 3R (reducir, reutilizar, reciclar). | |



| Resultado de Aprendizaje | RA4. Archiva información en soporte papel e informático, reconociendo los criterios de eficiencia y ahorro de los trámites administrativos. | 4.- Archivo de la información en soporte papel e informático. | Bloque de contenidos | | |
|--------------------------|--|--|----------------------|---|---|
| | | | | Saber Hacer | Saber Estar |
| Criterios de Evaluación | a) Se ha descrito la finalidad de organizar la información y los objetivos que se persiguen. | Clasificación y ordenación de documentos. | Contenidos Básicos | Descripción para organizar la información y los objetivos que se persiguen. | Importancia de la descripción para organizar la información y los objetivos que se persiguen. |
| | b) Se han diferenciado las técnicas de organización de información que se pueden aplicar en una empresa o institución, así como los procedimientos habituales de registro, clasificación y distribución de la información en las organizaciones. | Normas de clasificación. Ventajas e inconvenientes. | | Diferenciación de las técnicas de organización de información que se pueden aplicar en una empresa o institución, así como los procedimientos habituales de registro, clasificación y distribución de la información en las organizaciones. | Rigurosidad en la diferenciación de las técnicas de organización de información que se pueden aplicar en una empresa o institución, así como los procedimientos habituales de registro, clasificación y distribución de la información en las organizaciones. |
| | c) Se han identificado los soportes de archivo y registro y las prestaciones de las aplicaciones informáticas específicas más | Organización de las aplicaciones informáticas y otros sistemas de comunicación telemática. | | Identificación de los soportes de archivo y registro y las prestaciones de las | |



| | | | | | |
|--|--|--|--|---|--|
| | utilizadas en función de las características de la información a almacenar. | | | aplicaciones informáticas específicas más utilizadas en función de las características de la información a almacenar. | |
| | d) Se han identificado las principales bases de datos de las organizaciones, su estructura y funciones. | Las bases de datos para el tratamiento de la información. Estructura y funciones de una base de datos. | | Identificación de las principales bases de datos de las organizaciones, su estructura y funciones. | |
| | e) Se ha determinado el sistema de clasificación, registro y archivo apropiados al tipo de documentos. | Técnicas de archivo: Naturaleza. Finalidad del archivo. | | Elaboración del sistema de clasificación, registro y archivo apropiados al tipo de documentos. | |
| | f) Se han realizado árboles de archivos informáticos para ordenar la documentación digital. | Archivos y carpetas informáticos. | | Realización de árboles de archivos informáticos para ordenar la documentación digital. | |
| | g) Se han aplicado las técnicas de archivo en los intercambios de información telemática (intranet, extranet, correo electrónico). | Organización de los archivos telemáticos. | | Aplicación de las técnicas de archivo en los intercambios de información telemática (intranet, extranet, correo electrónico). | |
| | h) Se han reconocido los procedimientos de consulta y conservación de la información y | Archivo de documentos. Captación, elaboración de datos y su custodia. | | Identificación de los procedimientos de consulta y conservación de la información | |



| | | | | | |
|--|--|--|--|--|---|
| | documentación y detectado los errores que pudieran producirse en él. | | | y documentación y detectado los errores que pudieran producirse en él. | |
| | i) Se han respetado los niveles de protección, seguridad y acceso a la información, así como la normativa vigente tanto en documentos físicos como en bases de datos informáticas. | Procedimientos de protección de datos. | | Aplicación de los niveles de protección, seguridad y acceso a la información, así como la normativa vigente tanto en documentos físicos como en bases de datos informáticas. | Rigurosidad en la aplicación de los niveles de protección, seguridad y acceso a la información, así como la normativa vigente tanto en documentos físicos como de datos informáticas. |
| | j) Se han aplicado, en la elaboración y archivo de la documentación las técnicas 3R (reducir, reutilizar, reciclar). | La purga o destrucción de la documentación. Las técnicas 3R. | | Aplicación en la elaboración y archivo de la documentación las técnicas 3R (reducir, reutilizar, reciclar). | |



| Resultado de Aprendizaje | RA5. Reconoce necesidades de posibles clientes aplicando técnicas de comunicación. | 5.- Reconocimiento de necesidades de clientes. | Bloque de contenidos | Saber Hacer | Saber Estar |
|--------------------------|---|---|----------------------|--|--|
| | | | | | |
| Criterios de Evaluación | a) Se han desarrollado técnicas de comunicación y habilidades sociales que facilitan la empatía con el cliente en situaciones de atención/asesoramiento al mismo. | El conocimiento del cliente y sus motivaciones. | Contenidos Básicos | Aplicación de técnicas de comunicación y habilidades sociales que facilitan la empatía con el cliente en situaciones de atención/asesoramiento al mismo. | Rigurosidad en la aplicación de técnicas de comunicación y habilidades sociales que facilitan la empatía con el cliente en situaciones de atención/asesoramiento al mismo. |
| | b) Se han identificado las fases que componen el proceso de atención al cliente/consumidor/usuario a través de diferentes canales de comunicación. | Fases de la atención al cliente. | | Identificación de las fases que componen el proceso de atención al cliente/consumidor/usuario a través de diferentes canales de comunicación. | Rigurosidad en la identificación de las fases que componen el proceso de atención al cliente/consumidor/usuario a través de diferentes canales de comunicación. |
| | c) Se han reconocido los errores más habituales que se cometen en la comunicación con el cliente. | Los errores en la comunicación con el cliente. | | Reconocimiento de los errores más habituales que se cometen | Importancia del reconocimiento de los errores más habituales que |



| | | | | | |
|--|---|--|--|---|--|
| | | | | en la comunicación con el cliente. | se cometen en la comunicación con el cliente. |
| | d) Se ha identificado el comportamiento del cliente. | Concepto e identificación del cliente. | | Identificación del comportamiento del cliente. | |
| | e) Se han analizado las motivaciones de compra o demanda de un servicio del cliente. | La satisfacción del cliente. | | Análisis de las motivaciones de compra o demanda de un servicio del cliente. | Rigurosidad en el análisis de las motivaciones de compra o demanda de un servicio del cliente. |
| | f) Se ha obtenido, en su caso, la información histórica del cliente. | Elementos de la atención al cliente. | | Obtención de la información histórica del cliente. | |
| | g) Se ha adaptado adecuadamente la actitud y discurso de la situación de la que se parte. | La percepción del cliente respecto a la atención recibida. | | Adecuación a la actitud y discurso de la situación de la que se parte. | |
| | h) Se ha observado la forma y actitud adecuadas en la atención y asesoramiento a un cliente en función del canal de comunicación utilizado. | Los procesos en contacto con el cliente. | | Observación de la forma y actitud adecuadas en la atención y asesoramiento a un cliente en función del canal de comunicación utilizado. | |
| | i) Se han distinguido las distintas etapas de un proceso comunicativo. | Etapas de un proceso comunicativo. | | Distinción de las distintas etapas de un proceso | Importancia de la distinción de las distintas etapas de un proceso. |





| Resultado de Aprendizaje | RA6. Atiende consultas, quejas y reclamaciones de posibles clientes aplicando la normativa vigente en materia de consumo. | 6.- Atención de consulta, quejas y reclamaciones. | Bloque de contenidos | Saber Hacer | Saber Estar |
|--------------------------|---|---|----------------------|---|---|
| | | | | | |
| Criterios de Evaluación | a) Se han descrito las funciones del departamento de atención al cliente en empresas. | El departamento de atención al cliente. Funciones. | Contenidos Básicos | Descripción de las funciones del departamento de atención al cliente en empresas. | Importancia de la descripción de las funciones del departamento de atención al cliente en empresas. |
| | b) Se ha interpretado la comunicación recibida por parte del cliente. | Valoración del cliente de la atención recibida. | | Interpretación de la comunicación recibida por parte del cliente. | Rigurosidad en la interpretación de la comunicación recibida por parte del cliente. |
| | c) Se han identificado los elementos de la queja/reclamación. | Elementos de una queja o reclamación. | | Identificación de los elementos de la queja/reclamación. | |
| | d) Se han reconocido las fases que componen el plan interno de resolución de quejas/reclamaciones. | Las fases de la resolución de quejas/reclamaciones. | | Reconocimiento de las fases que componen el plan interno de resolución de quejas/reclamaciones. | Importancia del reconocimiento de las fases que componen el plan interno de resolución de quejas/reclamaciones. |



| | | | | | |
|--|--|--|--|---|---|
| | e) Se ha identificado y localizado la información que hay que suministrar al cliente. | El consumidor. | | Identificación y localización de la información que hay que suministrar al cliente. | |
| | f) Se han utilizado los documentos propios de la gestión de consultas, quejas y reclamaciones. | Los documentos en la gestión de las reclamaciones. | | Utilización de los documentos propios de la gestión de consultas, quejas y reclamaciones. | Rigurosidad en la utilización de los documentos propios de la gestión de consultas, quejas y reclamaciones. |
| | g) Se han cumplimentado, en su caso, un escrito de respuesta utilizando los medios electrónicos u otros canales de comunicación. | Tramitación y gestión utilizando los medios u otros canales de comunicación. | | Tramitación y gestión utilizando los medios u otros canales de comunicación. | Importancia de la tramitación y gestión utilizando los medios u otros canales de comunicación. |
| | h) Se ha reconocido la importancia de la protección del consumidor. | Instituciones de consumo. | | Identificación en la importancia de la protección del consumidor. | Importancia en la identificación de la protección del consumidor. |
| | i) Se ha identificado la normativa en materia de consumo. | Normativa en materia de consumo. | | Identificación de la normativa en materia de consumo. | Importancia de la identificación de la normativa en materia de consumo. |
| | j) Se han diferenciado los tipos de demanda o reclamación. | Procedimiento de recogida de reclamaciones y denuncias. | | Distinción de los tipos de demanda o reclamación. | |



| Resultado de Aprendizaje | RA7. Potencia la imagen de empresa reconociendo y aplicando los elementos y herramientas del marketing. | 7.- Potenciación de la imagen de la empresa | Bloque de contenidos | Saber Hacer | Saber Estar |
|--------------------------|---|---|----------------------|---|---|
| | | | | | |
| Criterios de Evaluación | a) Se ha identificado el concepto de marketing. | El marketing en la actividad económica. | Contenidos Básicos | Identificación del concepto de marketing. | |
| | b) Se han reconocido las funciones principales del marketing. | Naturaleza y alcance del marketing. | | Reconocimiento de las funciones principales del marketing. | Importancia del reconocimiento de las funciones principales del marketing. |
| | c) Se ha valorado la importancia del departamento de marketing. | El departamento de marketing. | | Valoración de la importancia del departamento de marketing. | |
| | d) Se han diferenciado los elementos y herramientas básicos que componen el marketing. | Las herramientas que componen el marketing. | | Diferenciación de los elementos y herramientas básicos que componen el marketing. | Rigurosidad en la diferenciación de los elementos y herramientas básicos que componen el marketing. |
| | e) Se ha valorado la importancia de la imagen corporativa para conseguir los objetivos de la empresa. | La Responsabilidad Social Corporativa. | | Valoración de la importancia de la imagen corporativa para conseguir los objetivos de la empresa. | Rigurosidad en la valoración de la importancia de la imagen corporativa para conseguir |



| | | | | | |
|--|--|------------------------------|--|--|---|
| | | | | | los objetivos de la empresa. |
| | f) Se ha valorado la importancia de las relaciones públicas y la atención al cliente para la imagen de la empresa. | Las relaciones públicas. | | Valoración de la importancia de las relaciones públicas y la atención al cliente para la imagen de la empresa. | |
| | g) Se ha identificado la fidelización del cliente como un objetivo prioritario del marketing. | La fidelización del cliente. | | Identificación de la fidelización del cliente como un objetivo prioritario del marketing. | Importancia en la identificación de la fidelización del cliente como un objetivo prioritario del marketing. |

| Resultado de Aprendizaje | RA8. Aplica procedimientos de calidad en la atención al cliente identificando los estándares establecidos. | Aplicación de procedimientos de calidad en la atención al cliente. | Bloque de contenidos | | |
|--------------------------|--|--|----------------------|--|--|
| | | | | Saber Hacer | Saber Estar |
| Criterios de Evaluación | a) Se han identificado los factores que influyen en la prestación del servicio. | Procedimientos de control de servicio. | Contenidos Básicos | Identificación de los factores que influyen en la prestación del servicio. | Importancia en la identificación de los factores que influyen en la prestación del servicio. |



| | | | | | |
|--|---|--|--|---|--|
| | b) Se han descrito las fases del procedimiento de relación con los clientes. | Las fases en relación con los clientes. | | Descripción de las fases del procedimiento de relación con los clientes. | Rigurosidad en la descripción de las fases del procedimiento de relación con los clientes. |
| | c) Se han descrito los estándares de calidad definidos en la prestación del servicio. | Los estándares de calidad. | | Descripción de los estándares de calidad definidos en la prestación del servicio. | Importancia en la descripción de los estándares de calidad definidos en la prestación del servicio. |
| | d) Se ha valorado la importancia de una actitud proactiva para anticiparse a incidencias en los procesos. | Tratamiento de anomalías producidas en la prestación del servicio. | | Valoración de la importancia de una actitud proactiva para anticiparse a incidencias en los procesos. | Adecuación de la valoración de la importancia de una actitud proactiva para anticiparse a incidencias en los procesos. |
| | e) Se han detectado los errores producidos en la prestación del servicio. | Control de los errores. | | Detección de los errores producidos en la prestación del servicio. | Importancia en la detección de los errores producidos en la prestación del servicio. |
| | f) Se ha aplicado el tratamiento adecuado en la gestión de las anomalías producidas. | Evaluación en el servicio. | | Aplicación del tratamiento adecuado en la gestión de las anomalías producidas. | Rigurosidad en la aplicación del tratamiento adecuado en la gestión de las anomalías producidas. |



| | | | | | |
|--|--|---|--|--|--|
| | g) Se ha explicado el significado e importancia del servicio post-venta en los procesos comerciales. | Control del servicio postventa. | | Explicación del significado e importancia del servicio post-venta en los procesos comerciales. | |
| | h) Se han definido las variables consultivas del servicio post-venta y su relación con la fidelización del cliente. | La fidelización del cliente. | | Definición de las variables consultivas del servicio post-venta y su relación con la fidelización del cliente. | |
| | i) Se han identificado las situaciones comerciales que precisan seguimiento y servicio post-venta. | El servicio post-venta. | | Identificación de las situaciones comerciales que precisan seguimiento y servicio post-venta. | Importancia en la identificación de las situaciones comerciales que precisan seguimiento y servicio post-venta. |
| | j) Se han descrito los métodos más utilizados habitualmente en el control de calidad del servicio post-venta, así como sus fases y herramientas. | Los métodos en el control de calidad del servicio post-venta. | | Descripción de los métodos más utilizados habitualmente en el control de calidad del servicio post-venta, así como sus fases y herramientas. | Rigurosidad en la descripción de los métodos más utilizados habitualmente en el control de calidad del servicio post-venta, así como sus fases y herramientas. |