

# Paraninfo

## Atención al cliente 2.<sup>a</sup> edición



**Editorial:** Paraninfo  
**Autor:** MARÍA PALOMO MARTÍNEZ  
**Clasificación:** Grado Básico >  
Administración y Gestión  
**Tamaño:** 21 x 27 cm.  
**Páginas:** 214  
**ISBN 13:** 9788413661247  
**ISBN 10:** 8413661242  
**Precio sin IVA:** \$ 550.00 Mxn  
**Precio con IVA:** \$ 550.00 Mxn  
**Fecha publicación:** 02/02/2022

### Sinopsis

**En este manual, adaptado al escenario actual,  
se explican de forma sencilla y eminentemente práctica  
las tareas que hay que desarrollar  
en la atención al cliente para lograr  
una comunicación de calidad.**

Este libro desarrolla los contenidos del módulo profesional de Atención al Cliente, perteneciente al Título Profesional Básico en Acceso y Conservación en Instalaciones Deportivas, al Título Profesional Básico en Servicios Administrativos, y al Título Profesional Básico en Servicios Comerciales.

Esta nueva edición actualiza la legislación y los contenidos de la anterior, adaptándolos al entorno digital, amplía el número de actividades, añadiendo nuevos ejercicios y cuestiones de tipo test, y planteando nuevas dinámicas que ayudarán al alumnado a reforzar lo aprendido en cada unidad.

*Atención al cliente* permite adquirir las competencias y las habilidades necesarias para ponerlas en práctica en un entorno laboral de comunicación, entendiendo los nuevos procesos comunicativos de cada tipología de clientes, adaptándolos a sus necesidades en los diferentes tipos de comunicación y sabiendo gestionar los conflictos, las quejas y las reclamaciones acorde con la legislación vigente, tanto española como de la Unión Europea.

**María Palomo Martínez**, licenciada en Ciencias Políticas y Sociología y Experta Universitaria en Relaciones Institucionales y Protocolo, es docente formadora, investigadora y consultora con más de 20 años de experiencia en acciones formativas relacionadas con la comunicación, la atención al cliente y el protocolo. Es autora de otros títulos de formación publicados por esta editorial.

## Indice

1. Atención al cliente; 2. Venta de productos y servicios; 3. Información al cliente; 4. Tratamiento de reclamaciones.

### Comercial

ZONA CENTRO

Norma Amezola

Tf: 52 1 56 2575 0552

E-MAIL: [norma.amezola@paraninfo.mx](mailto:norma.amezola@paraninfo.mx)

ZONA NORTE Y SUR

Nancy Ochoa

TF: 52 1 81 8362 1055

[nancy.ochoa@paraninfo.mx](mailto:nancy.ochoa@paraninfo.mx)

ADMINISTRACIÓN

ADMINISTRACIÓN

Guadalupe Gallegos

[ventas@paraninfo.mx](mailto:ventas@paraninfo.mx)

52 5 52 4992 649