COM_C_003_4B · Servicio de atención al cliente en un comercio físico u online

Real Decreto 212/2025, de 18 de marzo

Pendiente de horas. Las horas FOAP/CONSORCI están pendientes de asignar por las comunidades autónomas. Se muestra el reparto recomendado en el R.D.

Módulo certificado	Horas módulo	Acreditación parcial de la competencia	Horas R.D. recomendadas
0156: *Inglés Profesional (GM)*	70		**70**
1233: *Aplicaciones informáticas para el comercio*	80		**80**
1234: *Servicios de atención comercial*	90	***COM_A_1234_01:*** *Desarrollo de actividades de atención/ cliente, procurando transmitir la imagen más adecuada de información al cliente*	**15**
		COM_A_1234_02: *Utilización de técnicas de comunicación con el cliente/consumidor/usuario*	**20**
		COM_A_1234_03: *Organización y archivo de la información relacionada con los clientes*	**15**
		COM_A_1234_04: *Organismos e instituciones de protección y defensa del consumidor y usuario*	**10**
		COM_A_1234_05: *Tramitación de quejas y reclamaciones cliente/consumidor, aplicando técnicas de comunicación y del cliente*	**15**
		COM_A_1234_06: *Colaboración en la ejecución del plan de calidad y mejora del servicio de atención al cliente*	**15**
1235: *Comercio electrónico*	80		**80**
1782: *Prevención de riesgos laborales*	30		**30**
Duración total certificado	**350**	**Total horas recomendadas R.D.**	**350**