

## 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		<b>70</b>
1233: Aplicaciones informáticas para el comercio	80		<b>80</b>
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	<b>15</b>
		COM_A_1234_02: Utilización de técnicas de comunicación con el cliente/consumidor/usuario	<b>20</b>
		COM_A_1234_03: Organización y archivo de la información relacionada con los clientes	<b>15</b>
		COM_A_1234_04: Organismos e instituciones de protección y defensa del consumidor y usuario	<b>10</b>
		COM_A_1234_05: Tramitación de quejas y reclamaciones cliente/consumidor, aplicando técnicas de comunicación y del cliente	<b>15</b>
		COM_A_1234_06: Colaboración en la ejecución del plan de calidad y mejora del servicio de atención al cliente	<b>15</b>
1235: Comercio electrónico	80		<b>80</b>
1782: Prevención de riesgos laborales	30		<b>30</b>
<b>Duración total certificado</b>	<b>350</b>	<b>Total horas recomendadas R.D.</b>	<b>350</b>