

## Empleado de Agencia de Viajes

Ref: 44211026

Adaptado en su totalidad a los contenidos regulados en Real Decreto 300/1996 de 23 de Febrero, por el que se establece el Certificado de Profesionalidad de la ocupación de **Empleado de agencia de viajes, en general**. El curso tiene una duración de 24 meses, dividido en 4 módulos formativos de 6 meses de duración cada uno.

Primer Semestre	Segundo Semestre	Tercer Semestre	Cuarto Semestre
<p><b>Manual: Gestión de la atención al cliente / consumidor</b>            UD 1. Procesos de atención al cliente / consumidor            UD 2. Calidad en la prestación del servicio de atención al cliente            UD 3. Aspectos legales en relación con la atención al cliente</p> <p><b>Manual: Técnicas de venta</b>            UD 1. Procesos de venta            UD 2. Aplicación de técnicas de venta            UD 3. Seguimiento y fidelización de clientes            UD 4. Resolución de conflictos y reclamaciones propios de la venta</p>	<p><b>Manual: Atención básica al cliente</b>            UD 1. Técnicas de comunicación con clientes            UD 2. Técnicas de atención básica al cliente            UD 3. La calidad del servicio de atención al cliente</p> <p><b>Manual: Venta online</b>            UD 1. Internet como canal de venta            UD 2. Diseño comercial de páginas web</p>	<p><b>Manual: Aplicaciones Informáticas de Tratamiento de Textos</b>            UD1. Aplicaciones Informáticas de Hojas de Cálculo</p>	<p><b>Manual: Aplicaciones informáticas de hoja de cálculo</b>            UD 1. Aplicaciones Informáticas de Hojas de Cálculo</p>