

Paraninfo

2.^a edición

Atención al cliente

María Palomo Martínez



Disponibles materiales y recursos
previo registro en www.paraninfo.es

PROFESIONAL BÁSICO EN SERVICIOS COMERCIALES

PROFESIONAL BÁSICO EN SERVICIOS ADMINISTRATIVOS

PROFESIONAL BÁSICO EN ACCESO Y CONSERVACIÓN EN INSTALACIONES DEPORTIVAS

FPB
FORMACIÓN
PROFESIONAL
BÁSICA

FE DE ERRATAS

FE DE ERRATAS

A continuación se indican las erratas encontradas en el libro *Atención al cliente 2.ª edición 2022* (9788413661247).

UNIDAD 1

En la actividad final **1.8.**, en la **página 32**, se ha corregido el enlace señalado en la imagen, tal como vemos a continuación:

1.8. Esta actividad puede realizarse de forma individual o como trabajo colaborativo con un compañero.

Accede al artículo «Fundación ONCE analiza la accesibilidad en las ciudades españolas a partir de más de 100.000 opiniones recogidas en Twitter» a través del siguiente enlace o del buscador Google y haz clic en:

<https://sid-inico.usal.es/noticias/fundacion-once-analiza-la-accesibilidad-en-las-ciudades-espanolas-a-partir-de-mas-de-100-000-opiniones-recogidas-en-twitter/>

Tras la lectura del informe, responde a las siguientes cuestiones:

UNIDAD 2

En la actividad final **2.6.**, en la **página 87**, se ha corregido el enlace que aparece en la imagen, tal como vemos a continuación:

2.6. Accede a los siguientes enlaces para localizar y escribir cinco ejemplos de emojis. Envíalos a un compañero por correo electrónico como parte de su contenido.

- <https://www.aboutespanol.com/los-100-emoticonos-mas-utilizados-en-mensajes-sms-580754>
- <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/2044764.pdf>

UNIDAD 4

En la **página 161**, se han corregido los enlaces señalados en la imagen, tal como vemos a continuación:

- https://www.consumo.gob.es/sites/consumo.gob.es/files/consumo_masinfo/tendenciasConsumidorSXXI.pdf
- <https://elobservatoriocetelem.es/observatorio-cetelem-consumo-espana-2020>

Fuente: <https://www.consumo.gob.es/es/consumo/hojas-de-reclamaciones>

- **Comunidades autónomas que han derogado su propia normativa y que se han adaptado a la Ley 7/2017:**

En la **página 162**, se ha corregido el enlace señalado en la imagen, tal como vemos a continuación:

- **Castilla-La Mancha.** Orden de 22 de octubre de 2003, que modifica la Orden de 28 de julio de 1997 que aprueba las hojas de reclamaciones de los consumidores y usuarios y su cartel anunciador.

<https://docm.jccm.es/portaldocm/verDisposicionAntigua.do?ruta=2003/11/12&idDisposicion=123063077615030540>

© Ediciones Paraninfo

En la **página 163**, se ha corregido el enlace señalado en la imagen, tal como vemos a continuación:

- **Cataluña.** Decreto 121/2013 de 26 de febrero, que regula las hojas oficiales de queja, reclamación y denuncia en las relaciones de consumo.

<https://portaldogc.gencat.cat/utillsEADOP/PDF/6325/1287326.pdf>