

Atención Al Cliente En El Proceso Comercial. UF0349



Área: Administración y Oficinas

Modalidad: Teleformación

Duración: 40 h

Precio: 280.00€

[Curso Bonificable](#)

[Contactar](#)

[Recomendar](#)

[Matricularme](#)

OBJETIVOS

- Aplicar las técnicas de comunicación comercial en las operaciones de compraventa, a través de los diferentes canales de comercialización, atendiendo a criterios de calidad de servicio de atención al cliente. - Efectuar los procesos de recogida, canalización y/o resolución de reclamaciones, y seguimiento de clientes en los servicios postventa.

CONTENIDOS

Atención al cliente en las operaciones de compraventa
Introducción El departamento comercial
Procedimiento de comunicación comercial
Identificación del perfil psicológico de los distintos clientes
Relación con el cliente a través de distintos canales
Criterios de calidad en la atención al cliente: satisfacción del cliente
Aplicación de la confidencialidad en la atención al cliente
Resumen
Comunicación de información comercial en los procesos de compraventa
Introducción El proceso de compraventa como comunicación
La venta telefónica
La venta por catálogo
Televenta
Internet y otras formas
Resumen
Adaptación de la comunicación comercial al telemarketing
Introducción Aspectos básicos del telemarketing
La operativa general del teleoperador
Técnicas de venta
Cierre de la venta
Resumen
Tramitación en los servicios de postventa
Introducción Seguimiento comercial: concepto
Fidelización de la clientela
Identificación de quejas y reclamaciones
Procedimiento de reclamaciones y quejas
Valoración de los parámetros de calidad del servicio y su importancia o consecuencias de su no existencia
Aplicación de la confidencialidad a la atención prestada en los servicios de postventa
Resumen

METODOLOGIA

- **Total libertad de horarios** para realizar el curso desde cualquier ordenador con conexión a Internet, **sin importar el sitio desde el que lo haga**. Puede comenzar la sesión en el momento del día que le sea más conveniente y dedicar el tiempo de estudio que estime más oportuno.
- En todo momento contará con un **asesoramiento de un tutor personalizado** que le guiará en su proceso de aprendizaje, ayudándole a conseguir los objetivos establecidos.
- **Hacer para aprender**, el alumno no debe ser pasivo respecto al material suministrado sino que debe participar, elaborando soluciones para los ejercicios propuestos e interactuando, de forma controlada, con el resto de usuarios.
- **El aprendizaje se realiza de una manera amena y distendida**. Para ello el tutor se comunica con su alumno y lo motiva a participar activamente en su proceso formativo. Le facilita resúmenes teóricos de los contenidos y, va controlando su progreso a través de diversos ejercicios como por ejemplo: test de autoevaluación, casos prácticos, búsqueda de información en Internet o participación en debates junto al resto de compañeros.
- **Los contenidos del curso se actualizan para que siempre respondan a las necesidades reales del mercado**. El departamento multimedia incorpora gráficos, imágenes, videos, sonidos y elementos interactivos que complementan el aprendizaje del alumno ayudándole a finalizar el curso con éxito.

REQUISITOS

Los requisitos técnicos mínimos son:

- Navegador Microsoft Internet Explorer 8 o superior, Mozilla Firefox 52 o superior o Google Chrome 49 o superior. Todos ellos tienen que tener habilitadas las cookies y JavaScript.
- Resolución de pantalla de 1024x768 y 32 bits de color o superior.