

Atención al cliente en el proceso comercial

✦ **Modalidad:** Online

🕒 **Horas:** 40 horas

👤 **A quién va dirigido:**

A telefonistas-recepcionistas de Oficina, telefonistas, empleados administrativos de servicios de almacenamiento y recepción, recepcionistas en establecimientos distintos de oficinas, en general, azafatas de información, operadores-grabadores de datos en Ordenador, auxiliares administrativo con tareas de atención al público, no clasificados anteriormente, auxiliares de apoyo administrativo a la gestión de compra y/o venta, auxiliar administrativo comercial y auxiliares de control e información.

📖 **Para qué capacita este título:**

Para aplicar las técnicas de comunicación comerciales en las operaciones de compraventa, a través de diferentes canales de comercialización, atendiendo a criterios de calidad del servicio. Efectuar los procesos de recogida, canalización o resolución de reclamaciones, y seguimiento en la postventa. Además de incrementar la motivación de los trabajadores y mejorar el clima laboral, de forma que contribuya a mejorar la competitividad de las empresas.

📄 **Otras características:**

Ajustado al Certificado de Profesionalidad de Actividades de gestión administrativa(ADGD0308-UF0349)- Este curso presenta ejercicios de autoevaluación que refuerzan los contenidos vistos a lo largo de éste. - Contiene numerosas aplicaciones prácticas que ayudan a comprender mejor la realidad con la que se va a encontrar. - Muestra imágenes ilustrativas que ayudan a comprender el contenido formativo.

🎯 **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
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