

PROGRAMA FORMATIVO

Atención al cliente en el proceso comercial. ADGD0308 - Actividades de gestión administrativa - contenido online 3.1

Código: 39278

Duración: 40 horas

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