



Curso ON-LINE

ATENCIÓN AL CLIENTE EN EL PROCESO COMERCIAL

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.

ÍNDICE

UD1. Atención al cliente en las operaciones de compraventa

- 1.1 El departamento comercial.
- 1.2 Procedimiento de comunicación comercial.
- 1.3 Identificación del perfil psicológico de los distintos clientes.
- 1.4 Relación con el cliente a través de distintos canales.
- 1.5 Criterios de calidad en la atención al cliente: satisfacción del cliente.
- 1.6 Aplicación de la confidencialidad en la atención al cliente.

UD2. Comunicación de información comercial en los procesos de compraventa

- 2.1 El proceso de compraventa como comunicación.
- 2.2 La venta telefónica.

UD3. Adaptación de la comunicación comercial al Telemarketing

- 3.1 Aspectos básicos del Telemarketing.
- 3.2 La operativa general del teleoperador.
- 3.3 Técnicas de venta.
- 3.4 Cierre de la venta.



UD4. Tramitación en los servicios de postventa

- 4.1 Seguimiento comercial: concepto.
- 4.2 Fidelización de la clientela.
- 4.3 Identificación de quejas y reclamaciones.
- 4.4 Procedimiento de reclamaciones y quejas.
- 4.5 Valoración de los parámetros de calidad del servicio y su importancia o consecuencias de su no existencia.
- 4.6 Aplicación de la confidencialidad a la atención prestada en los servicios de postventa.