



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.