



## COMM035PO. Gestión y atención del Servicio Postventa

**Sku:** PS899

**Horas:** 16

### OBJETIVOS

Desarrollar y fortalecer las habilidades de comunicación que mejoran la atención al cliente en un servicio postventa, así como ser capaz de realizar la gestión del mismo.

### CONTENIDOS

**1.LA COMUNICACIÓN Y OTRAS HABILIDADES** 1.1. Habilidades de comunicación. 1.2. Habilidades de comunicación interpersonal. 1.3. Habilidades de comunicación comercial. 1.4. Habilidades y técnicas de venta. 1.5. Gestión del tiempo. 1.6. Perfil profesional del recepcionista. **2. EL SERVICIO A LOS CLIENTES.** 2.1. Tipos de clientes. 2.2. Habilidades de atención a clientes. 2.3. Concepto de atender. 2.4. Calidad en la atención al cliente. 2.5. Venta en mostrador. **3. CONTROL Y SEGUIMIENTO DE LA VENTA Y LA POSTVENTA** 3.1. Estrategias de negocio. 3.2. Características del negocio de almacén. Elementos económicos subyacentes a nivel de facturación y rentabilidad. 3.3. Kpis de control de almacén. 3.4. Análisis de costes internos. Clasificación en virtud de su importancia. 3.5. Económica y estratégica. 3.6. Actuaciones para mejorar la rentabilidad. Áreas de mejora. 3.7. Organización y dirección del equipo de recambistas. 3.8. Organización de flujos y gestión de existencias.