



## Atención al cliente en el proceso comercial

**Sku:** 39278IN\_V2

**Horas:** 50

**Formato:** HTML

### 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

#### UNIDAD 1. 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

#### UNIDAD 2. 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

### **UNIDAD 3. 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

### **UNIDAD 4. 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

### **Módulo final. Material complementario**