



Atención al cliente en las operaciones de compraventa

Sku: CT1308

Horas: 17

Formato: HTML

CONTENIDOS

1. El departamento comercial.

- 1.1. Funciones básicas.
- 1.2. Identificación de necesidades y gustos del cliente: clasificación del cliente.

2. Procedimiento de comunicación comercial.

- 2.1. Elementos de comunicación institucional.
- 2.2. Fases del procedimiento.
- 2.3. Soportes de la comunicación.
- 2.4. Tratamiento hacia el cliente: léxico correcto, formulación adecuada de preguntas/respuestas y otras técnicas.

3. Identificación del perfil psicológico de los distintos clientes.

- 3.1. Aplicación de condiciones de venta.
- 3.2. Transmisión de información comercial relevante según el tipo de cliente.
- 3.3. Motivación.

4. Relación con el cliente a través de distintos canales.

- 4.1. Características.
- 4.2. Ventajas e Inconvenientes.
- 4.3. Internet como canal de comunicación.

5. Criterios de calidad en la atención al cliente: satisfacción del cliente.

6. Aplicación de la confidencialidad en la atención al cliente.