

Atención al cliente en el proceso comercial.

UF0349

Duración: 40 horas.

Modalidad: online

Contenidos

- **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
 - Resume
- **2. Comunicación de información comercial en los procesos de compraventa**
 - Introducción
 - El proceso de compraventa como comunicación
 - La venta telefónica
 - Resume
- **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

- Resume
- **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