

## Atención al cliente en el proceso comercial

### DESCRIPCIÓN

#### Los objetivos de este curso son:

- 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.

### DIRIGIDO A

El curso está dirigido a alumnos interesados en la temática, y permitirá al usuario adquirir los conocimientos y destrezas necesarias para desempeñar funciones relacionadas con la materia.

### REQUISITOS ESPECIALES DE ACCESO Y OBTENCIÓN DEL TÍTULO

#### Requisitos de acceso:

- No se establecen requisitos de acceso previos

#### Requisitos para obtener la titulación:

- Lectura / Estudio del material didáctico completo
- Visionado de los videos formativos
- Completar el 100% de las autoevaluaciones
- Superar el examen final con nota superior al 60%

### FICHA DEL CURSO

**Modalidad Elearning**

Duración: 40 h

**Titulación Otorgada**

Atención al cliente en el proceso comercial

**Título emitido por****PREVENSYSTEM**

**Modalidad Elearning**

Duración: 40 h

**Titulación Otorgada**

Atención al cliente en el proceso comercial

**Título emitido por****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.