

## Atención al cliente en el proceso comercial

**Modalidad:** Online

**Duración:** 28 horas

**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:**

**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

**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

**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



## 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

