

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