

# Atención al cliente en el proceso comercial. ADGD0308

## - Actividades de gestión administrativa

Modalidad: curso e-Learning Duración: 40 horas

Categorías: Comercio y marketing

### 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 compraventaIntroducciónEl departamento comercialProcedimiento de comunicación comercialIdentificación del perfil psicológico de los distintos clientesRelación con el cliente a través de distintos canalesCriterios de calidad en la atención al cliente: satisfacción del clienteAplicación de la confidencialidad en la atención al clienteResumenComunicación de información comercial en los procesos de compraventaIntroducciónEl proceso de compraventa como comunicaciónLa venta telefónicaLa venta por catálogoTeleventaInternet y otras formasResumenAdaptación de la comunicación comercial al telemarketingIntroducciónAspectos básicos del telemarketingLa operativa general del teleoperadorTécnicas de ventaCierre de la ventaResumenTramitación en los servicios de postventaIntroducciónSeguimiento comercial: conceptoFidelización de la clientelaIdentificación de quejas y reclamacionesProcedimiento de reclamaciones y quejasValoración de los parámetros de calidad del servicio y su importancia o consecuencias de su no existenciaAplicación de la confidencialidad a la atención prestada en los serviciosde postventaResumen

