

Atención al cliente en el proceso comercial. ADGG0208

- Actividades Administrativas en la relación con el cliente

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

