



**Atención al cliente en el proceso comercial.
ADGD0308 - Actividades de gestión
administrativa**

Atención al cliente en el proceso comercial. ADGD0308 - Actividades de gestión administrativa

Duración: 40 horas

Modalidad: OnLine

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

1. Atención al cliente en las operaciones de compraventa

- 1.1 Introducción
- 1.2 El departamento comercial
- 1.3 Procedimiento de comunicación comercial
- 1.4 Identificación del perfil psicológico de los distintos clientes
- 1.5 Relación con el cliente a través de distintos canales
- 1.6 Criterios de calidad en la atención al cliente: satisfacción del cliente
- 1.7 Aplicación de la confidencialidad en la atención al cliente
- 1.8 Resumen

2. Comunicación de información comercial en los procesos de compraventa

- 2.1 Introducción
- 2.2 El proceso de compraventa como comunicación
- 2.3 La venta telefónica
- 2.4 La venta por catálogo
- 2.5 Televenta
- 2.6 Internet y otras formas
- 2.7 Resumen

3. Adaptación de la comunicación comercial al telemarketing

- 3.1 Introducción
- 3.2 Aspectos básicos del telemarketing
- 3.3 La operativa general del teleoperador
- 3.4 Técnicas de venta
- 3.5 Cierre de la venta
- 3.6 Resumen

4. Tramitación en los servicios de postventa

- 4.1 Introducción
- 4.2 Seguimiento comercial: concepto
- 4.3 Fidelización de la clientela
- 4.4 Identificación de quejas y reclamaciones
- 4.5 Procedimiento de reclamaciones y quejas
- 4.6 Valoración de los parámetros de calidad del servicio y su importancia o consecuencias de su no existencia
- 4.7 Aplicación de la confidencialidad a la atención prestada en los servicios de postventa
- 4.8 Resumen

