



# UF0349 Atención al Cliente en el Proceso Comercial (Online)

**Duración:** 40 h

**Modalidad:** Online

## PROGRAMA

### UNIDAD DIDÁCTICA 1. ATENCIÓN AL CLIENTE EN LAS OPERACIONES DE COMPRAVENTA.

1. El departamento comercial.
2. Procedimiento de comunicación comercial.
3. Identificación del perfil psicológico de los distintos clientes.
4. Relación con el cliente a través de distintos canales.
5. Criterios de calidad en la atención al cliente: satisfacción del cliente.
6. Aplicación de la confidencialidad en la atención al cliente.

### UNIDAD DIDÁCTICA 2. COMUNICACIÓN DE INFORMACIÓN COMERCIAL EN LOS PROCESOS DE COMPRAVENTA.

1. El proceso de compraventa como comunicación.
2. La venta telefónica.

### UNIDAD DIDÁCTICA 3. ADAPTACIÓN DE LA COMUNICACIÓN COMERCIAL AL TELEMARKETING.

1. Aspectos básicos del telemarketing.
2. La operativa general del teleoperador.
3. Técnicas de venta.
4. Cierre de la venta.

### UNIDAD DIDÁCTICA 4. TRAMITACIÓN EN LOS SERVICIOS DE POSTVENTA.

1. Seguimiento comercial: concepto.
2. Fidelización de la clientela.
3. Identificación de quejas y reclamaciones.

4. Procedimiento de reclamaciones y quejas.
5. Valoración de los parámetros de calidad del servicio y su importancia o consecuencias de su no existencia.
6. Aplicación de la confidencialidad a la atención prestada en los servicios de postventa.

