

## Atención al cliente en el proceso comercial

Código: 4421

➤ **Modalidad: Distancia.**

➤ **Objetivos:**

Contribuir a la competitividad de las empresas, favoreciendo la introducción de todas las innovaciones posibles y asegurando la adaptación de los trabajadores a los cambios que se van produciendo en las mismas; a la vez que permite cualificar y aumentar la representación de los trabajadores, aumentando la formación en sus competencias.

➤ **Contenidos:**

Atención al cliente en las operaciones de compraventa

- 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.

Comunicación de información comercial en los procesos de compraventa

- El proceso de compraventa como comunicación.
- La venta telefónica.

Adaptación de la comunicación comercial al telemarketing

- Aspectos básicos del telemarketing.
- La operativa general del teleoperador.
- Técnicas de venta.
- Cierre de la venta.

Tramitación en los servicios de postventa

- 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.