Atención al cliente en el proceso comercial (40 horas)



Categoría: Administración y Gestión
Página del curso: https://www.ensenanzadual.com/cursos/atencion-al-cliente-en-el-proceso-comercial-40-horas-2/

Objetivo

Con el **Curso** de 40 horas de **Atención al cliente en el proceso comercial** adquirirás los conocimientos y habilidades prácticas necesarias para realizar la atención al cliente comercial de tu empresa en el ámbito de la gestión y administración.

Descripción

U. A. 1. 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.

U. A. 2. COMUNICACIÓN DE INFORMACIÓN COMERCIAL EN LOS PROCESOS DE COMPRAVENTA

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

U. A. 3. ADAPTACIÓN DE LA COMUNICACIÓN COMERCIAL AL TELEMARKETING

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

U. A. 4. 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.

Información adicional

- Online: Si
- Horas: 40
- Tipo: Profesiones
- Unidades: 4