Gestión de la venta y su cobro. Atención de quejas y reclamaciones (30 horas)



Categoría: Administración y Gestión
Página del curso: https://www.ensenanzadual.com/cursos/gestion-de-la-venta-y-su-cobro-atencion-de-quejas-y-reclamaciones-30-horas/

Objetivo

Con el **Curso** de 30 horas de **Gestión de la venta y su cobro. Atención de quejas y reclamaciones** adquirirás los conocimientos y habilidades necesarias para gestionar la venta y su cobro y para atender las posibles quejas y reclamaciones, dentro de la atención al cliente, utilizando para ello las técnicas e instrumentos de comunicación más adecuados.

Descripción

U. F. 1. GESTIÓN COMERCIAL

- La “conciencia comercial”: qué supone concebir la relación con los clientes desde una perspectiva comercial. - Que es vender. Nuevas formas comerciales. Proceso de compra - venta. - Tipología de la venta. La venta personal. - El punto de venta y el merchandising. - Organización del trabajo: gestión de la cartera de clientes.

U. F. 2. LA RELACIÓN CON EL CLIENTE

- Calidad del servicio al cliente. - Perfil del cliente actual. - Derechos y obligaciones del cliente. - Tipología de comportamientos del cliente y estrategias de gestión. - Instituciones y Servicios de Protección al consumidor.

U. F. 3. SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE. QUEJAS Y RECLAMACIONES

- Procedimiento y normativa en los procesos de reclamación. Documentos necesarios. - Habilidades de comunicación en el servicio de atención al cliente. - La comunicación: instrumento de relación y atención al cliente. - El lenguaje positivo. - Los diferentes estilos de comunicación. - Técnicas de negociación. - El manejo y la resolución de conflictos. - La conducta de los clientes en situaciones difíciles. - Instrumentos para hacer frente a las situaciones difíciles. - El proceso de atención de quejas y reclamaciones.

Información adicional

- Online: Si
- Horas: 30
- Tipo: Profesiones
- Unidades: 3