ACADEMIA INTEGRAL
CENTRO DE NUEVAS TECNOLOGIAS

LA FORMACIÓN ES LA CLAVE DEL ÉXITO

Guía del Curso
UF0349 Atención al Cliente en el Proceso Comercial

Modalidad de realización del curso: A distancia y Online
Titulación: Diploma acreditativo con las horas del curso

OBJETIVOS

Este curso se ajusta a lo expuesto en el itinerario de aprendizaje perteneciente a la Unidad Formativa UF0349 Atención al cliente en el proceso comercial, basada en los contenidos del Módulo Formativo y asociado a la Unidad de Competencia que se regulan en el Real Decreto correspondiente.

CONTENIDOS

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

C/ San Lorenzo 2 - 2
29001 Málaga

Tlf: 952 215 476
Fax: 951 987 941

www.academiaintegral.com.es
E-mail: info@academiaintegral.com.es

ACADEMIA INTEGRAL
CENTRO DE NUEVAS TECNOLOGIAS