

Atención al cliente en el proceso comercial

+ **Objetivos:**

Aplicar las técnicas de comunicación comercial en las operaciones de compraventa, a través de los diferentes canales de comercialización, atendiendo a criterios de calidad de servicio de atención al cliente.

Efectuar los procesos de recogida, canalización y/o resolución de reclamaciones, y seguimiento de clientes en los servicios postventa.

+ **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.