

## 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.