



## LA IMPORTANCIA DEL SERVICIO POSTVENTA

### OBJETIVOS

- Conocer la importancia del servicio posventa como medio para aumentar las ventas a través de la satisfacción, la seguridad y la fidelización.
- Gestionar un servicio posventa eficaz que asegure un alto porcentaje de clientes satisfechos, así como un alto número de clientes recuperados.

### ÍNDICE DE CONTENIDOS

#### 1. EL SERVICIO AL CLIENTE

- 1.1. La necesidad del servicio al cliente
- 1.2. Dar respuesta a las expectativas del cliente
- 1.3. El servicio de posventa - Técnicas

#### 2. GESTIÓN DE QUEJAS Y RECLAMACIONES

- 2.1. Las quejas como estrategia de fidelización
- 2.2. Pasos para tratar las quejas
- 2.3. El tratamiento de las reclamaciones por escrito
- 2.4. Incidencia de las quejas y reclamaciones en la empresa

#### 3. EL SEGUIMIENTO DE LA VENTA

- 3.1. El seguimiento como corrección de problemas
- 3.2. Tipos de seguimiento

#### 4. LA FIDELIZACIÓN POR LA OFERTA

- 4.1. La diferenciación por la oferta
- 4.2. Promover la diferencia