



ATENCIÓN AL CLIENTE EN EL PROCESO COMERCIAL

OBJETIVOS

Conocer cómo aplicar las técnicas de comunicación comercial en las operaciones de compraventa, a través de los distintos canales de comercialización y atendiendo a criterios de calidad de servicio de atención al cliente; y cómo efectuar los procesos de recogida, canalización y/o resolución de reclamaciones y seguimiento de clientes en los servicios de posventa.

CONTENIDOS

Atención al cliente en las operaciones de compraventa

- Introducción
- 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 proceso 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 posventa

- Seguimiento comercial y fidelización de la clientela
- Identificación de quejas y reclamaciones
- Procedimiento de reclamaciones y quejas
- Valoración de los parámetros de calidad del servicio