

1. Atención al cliente en las operaciones de compraventa

- 1.1. El departamento comercial
 - 1.2. Procedimiento de comunicación comercial
 - 1.3. Identificación del perfil psicológico de los distintos clientes
 - 1.4. Relación con el cliente a través de distintos canales
 - 1.5. Criterios de calidad en la atención al cliente: satisfacción del cliente
 - 1.6. Aplicación de la confidencialidad en la atención al cliente
-

2. Comunicación de información comercial en los procesos de compraventa

- 2.1. El proceso de compraventa como comunicación
 - 2.2. Comunicación de la información sobre los productos
-

3. Adaptación de la comunicación comercial al telemarketing

- 3.1. Aspectos básicos del telemarketing
 - 3.2. La operativa general del teleoperador
 - 3.3. Técnicas de venta
 - 3.4. Cierre de la venta
-

4. Tramitación en los servicios de postventa

- 4.1. Seguimiento comercial: concepto
- 4.2. Fidelización de la clientela
- 4.3. Identificación de quejas y reclamaciones
- 4.4. Procedimiento de reclamaciones y quejas
- 4.5. Valoración de los parámetros de calidad del servicio y su importancia o consecuencias de su no existencia
- 4.6. Aplicación de la confidencialidad a la atención prestada en los servicios de postventa

Horas: 50

Modalidad: *On line*

Objetivos del Curso:

El objetivo de este módulo se orienta en 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.