

**Nº de horas:** 40.

### **Objetivo del curso:**

Esta unidad formativa, incluida en el certificado de profesionalidad de nivel 2 “Actividades de gestión administrativa (ADGD0308)”, tiene por objeto dotar al alumno/a de las destrezas necesarias para atender al cliente de forma efectiva durante el proceso comercial.

### **Contenidos:**

#### **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. La venta telefónica
- 2.3. La venta por catálogo
- 2.4. Televenta
- 2.5. Internet y otras formas

#### **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