

FICHA TÉCNICA DEL CURSO

Nombre del curso: UF0349: Atención al Cliente en el Proceso Comercial

Duración: 60h

Modalidad: Online

Objetivo

El objetivo de este curso es 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. Describir las funciones básicas en un departamento comercial y/o facturación. Identificar los procedimientos de comunicación comercial en las operaciones de compraventa en organizaciones tipo. Distinguir los canales de comunicación comerciales, explicando sus características, ventajas e inconvenientes de utilización. Identificar los parámetros de calidad de servicio en los procedimientos de comunicación comercial con el cliente. Identificar las fases de un proceso de venta y de atención al cliente. Distinguir los tipos de motivaciones habituales del cliente ante la compra de diferentes tipos de productos y/o servicios. Diferenciar correctamente las condiciones de venta que corresponden a un cliente según su clasificación comercial, o segmento de mercado. Efectuar los procesos de recogida, canalización y/o resolución de reclamaciones, y seguimiento de clientes en los servicios postventa. Distinguir las fases de un proceso postventa describiendo sus características básicas. Identificar los productos y/o servicios que precisan necesariamente de un seguimiento y servicio postventa. Valorar la importancia del servicio postventa en la gestión comercial de diferentes tipos de productos y/o servicios a través de supuestos prácticos o casos reales, describiendo las consecuencias de la inexistencia o mala utilización de dicho servicio. Describir los métodos utilizados habitualmente en el control de calidad del servicio postventa. Describir y explicar las técnicas e instrumentos básicos de fidelización de clientes. Describir e identificar el proceso y documentación necesaria para realizar una reclamación.

Contenido

Tema 1: Atención al Cliente en las Operaciones de Compraventa

Tema 2: Comunicación de Información Comercial en los Procesos de Compraventa

Tema 3: Adaptación de la Comunicación Comercial al Telemarketing

Tema 4: Tramitación en los servicios de Postventa