

**ONZ210702 UF0349 : Atención al cliente en el proceso comercial. ADGD0308 -  
Actividades de gestión administrativa - contenido online 3.1 (40 horas)**

**Objetivos:**

- 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.
- Efectuar los procesos de recogida, canalización y/o resolución de reclamaciones, y seguimiento de clientes en los servicios postventa.

**Índice:**

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

Resumen

Comunicación de información comercial en los procesos de compraventa

Introducción

El proceso de compraventa como comunicación

La venta telefónica

La venta por catálogo

Televenta

Internet y otras formas

Resumen

Adaptación de la comunicación comercial al telemarketing

Introducción

Aspectos básicos del telemarketing

La operativa general del teleoperador

Técnicas de venta

Cierre de la venta

Resumen

Tramitación en los servicios de postventa

Introducción

Seguimiento comercial: concepto

Fidelización de la clientela

Identificación de quejas y reclamaciones

Procedimiento de reclamaciones y quejas

Valoración de los parámetros de calidad del servicio y su importancia o consecuencias de su no

**ONZ210702 UF0349 : Atención al cliente en el proceso comercial. ADGD0308 -  
Actividades de gestión administrativa - contenido online 3.1 (40 horas)**

existencia

Aplicación de la confidencialidad a la atención prestada en los servicios  
de postventa

Resumen