

---

**Curso: Atención al cliente en el proceso comercial. ADGD0308 - Actividades de gestión administrativa**

**Horas: 40**

### **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.

### **Dirigido a:**

Telefonista-Recepcionista de Oficina.

Telefonista.

Empleado Administrativo de servicios de almacenamiento y recepción.

Recepcionista en establecimientos distintos de oficinas, en general.

Azafata de información.

Operador-Grabador de datos en Ordenador.

Auxiliar administrativo con tareas de atención al público, no clasificados anteriormente.

Auxiliar de apoyo administrativo a la gestión de compra y/o venta.

Auxiliar administrativo comercial.

Auxiliar de control e información.

### **Capacita para:**

Para aplicar las técnicas de comunicación comerciales en las operaciones de compraventa, a través de diferentes canales de comercialización, atendiendo a criterios de calidad del servicio. Efectuar los procesos de recogida, canalización o resolución de reclamaciones, y seguimiento en la postventa. Además de incrementar la motivación de los trabajadores y mejorar el clima laboral, de forma que contribuya a mejorar la competitividad de las empresas.

### **Otros datos:**

Este manual presenta ejercicios de autoevaluación que refuerzan los contenidos vistos a lo largo de éste.

## FICHA TÉCNICA

Contiene numerosas aplicaciones prácticas que ayudan a comprender mejor la realidad con la que se va a encontrar.

Muestra imágenes ilustrativas que ayudan a comprender el contenido formativo.

### **Contenido Formativo:**

#### **1. Atención al cliente en las operaciones de compraventa**

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

#### **2. Comunicación de información comercial en los procesos de compraventa**

- 2.1. Introducción
- 2.2. El proceso de compraventa como comunicación
- 2.3. La venta telefónica
- 2.4. Resumen

#### **3. Adaptación de la comunicación comercial al telemarketing**

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

#### **4. Tramitación en los servicios de postventa**

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

**FICHA TÉCNICA**

