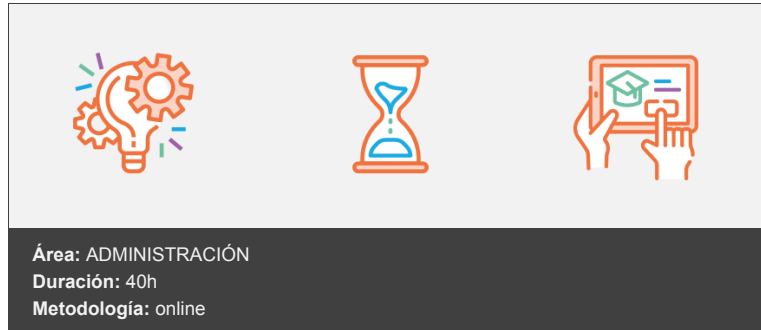


criteria

Atención al cliente en el proceso comercial



Objetivos

Objetivo General

- Recoger los pedidos habituales de los clientes por los distintos canales disponibles en la organización, aplicando los procedimientos y protocolos internos e identificando posibles oportunidades de negocio, a fin de satisfacer sus requerimientos y transmitir la información facilitada.
- Realizar los trámites administrativos vinculados con las acciones de fidelización y del servicio postventa, de acuerdo con los criterios de calidad de servicio establecidos, para dar apoyo a la gestión y satisfacción de los clientes.

Objetivos Específicos

- 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.

Contenidos y estructura del curso

Unidad de Aprendizaje 1 (10 horas)

Unidad Didáctica 1: Introducción al ordenador (hardware, software).

1. El departamento comercial.
 2. Procedimiento de comunicación comercial.
 3. Identificación del perfil psicológico de los distintos clientes.
 4. Relación con el cliente a través de distintos canales.
 5. Criterios de calidad en la atención al cliente: satisfacción del cliente.
 6. Aplicación de la confidencialidad en la atención al cliente.
- Actividades de Evaluación UA 01

Unidad de Aprendizaje 2 (9 horas)

Unidad Didáctica 2: Comunicación de información comercial en los procesos de compraventa.

1. El proceso de compraventa como comunicación.
 2. Comunicación de la información sobre los productos.
- Actividades de Evaluación UA 02

Unidad de Aprendizaje 3 (10 horas)

Unidad Didáctica 3: Adaptación de la comunicación comercial al telemarketing.

1. Aspectos básicos del telemarketing.
2. La operativa general del teleoperador.
3. Técnicas de venta.
4. Cierre de la venta.

- Actividades de Evaluación UA 03

Unidad de Aprendizaje 4 (10 horas)

Unidad Didáctica 4: Tramitación en los servicios de postventa.

1. Seguimiento comercial: concepto.
2. Fidelización de la clientela.
3. Identificación de quejas y reclamaciones.
4. Procedimiento de reclamaciones y quejas.
5. Valoración de los parámetros de calidad del servicio y su importancia o consecuencias de su no existencia.
6. Aplicación de la confidencialidad a la atención prestada en los servicios de postventa.

- Actividades de Evaluación UA 04

Examen Final: 1 hora

TOTAL CURSO: 40 HORAS

Metodología

En Critería creemos que para que la formación e-Learning sea realmente exitosa, tiene que estar basada en contenidos 100% multimedia (imágenes, sonidos, vídeos, etc.) diseñados con criterio pedagógico y soportados en una plataforma que ofrezca recursos de comunicación como chats, foros y conferencias...Esto se logra gracias al trabajo coordinado de nuestro equipo e-Learning integrado por profesionales en pedagogía, diseño multimedia y docentes con mucha experiencia en las diferentes áreas temáticas de nuestro catálogo.

Perfil persona formadora

Esta acción formativa será impartida por un/a experto/a en el área homologado/a por Critería, en cumplimiento con los procedimientos de calidad, con experiencia y formación pedagógica.

*En Critería queremos estar bien cerca de ti, ayúdanos a hacerlo posible:
¡Suscríbete a nuestro blog y síguenos en redes sociales!*

Blog de Critería

