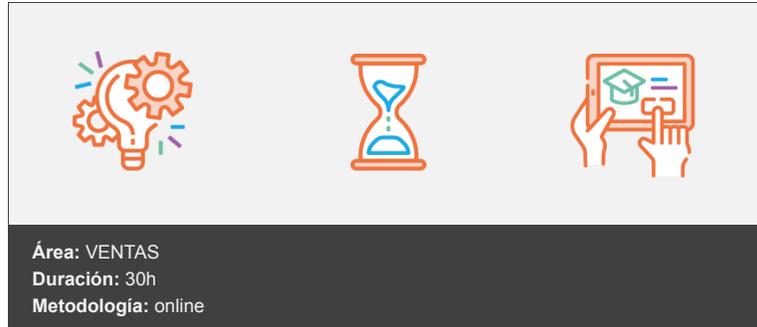


GESTION DE LA VENTA Y SU COBRO. Atención DE QUEJAS Y RECLAMACIONES (ADGD122PO)



Objetivos

Organizar la gestión de la cartera de clientes de manera eficiente, mejorar la calidad de la atención al cliente y reconocer todos los elementos que influyen en la atención de las quejas y las reclamaciones de los clientes

Contenidos y estructura del curso

UNIDAD 1. GESTIÓN COMERCIAL

- 1.1. La "conciencia comercial": qué supone concebir la relación con los clientes desde una perspectiva comercial
- 1.2. Qué es vender. Nuevas formas comerciales. Proceso de compra-venta
- 1.3. Tipología de la venta. La venta personal.
- 1.4. El punto de venta y el merchandising.
- 1.5. Organización del trabajo: gestión de la cartera de clientes.

UNIDAD 2. LA RELACIÓN CON EL CLIENTE.

- 2.1. Calidad del servicio al cliente.
- 2.2. Perfil del cliente actual.
- 2.3. Derechos y obligaciones del cliente.
- 2.4. Tipología de comportamientos del cliente y estrategias de gestión.
- 2.5. Instituciones y Servicios de Protección al consumidor.

UNIDAD 3. SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE. QUEJAS Y RECLAMACIONES.

- 3.1. Procedimiento y normativa en los procesos de reclamación. Documentos necesarios.
- 3.2. Habilidades de comunicación en el servicio de atención al cliente.
- 3.3. La comunicación: instrumento de relación y atención al cliente.
- 3.4. El lenguaje positivo.
- 3.5. Los diferentes estilos de comunicación.
- 3.6. Técnicas de negociación.
- 3.7. El manejo y la resolución de conflictos.
- 3.8. La conducta de los clientes en situaciones difíciles.
- 3.9. Instrumentos para hacer frente a las situaciones difíciles.
- 3.10. El proceso de atención de quejas y reclamaciones.

Metodología

En Criteria 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

