

GESTION Y Atención DEL SERVICIO POSTVENTA (COMM035PO)



Objetivos

Desarrollar y fortalecer las habilidades de comunicación que mejoran la atención al cliente en un servicio postventa , así como ser capaz de realizar la gestión del mismo

Contenidos y estructura del curso

LA COMUNICACIÓN Y OTRAS HABILIDADES

- 1.1. Habilidades de comunicación.
- 1.2. Habilidades de comunicación interpersonal.
- 1.3. Habilidades de comunicación comercial.
- 1.4. Habilidades y técnicas de venta.
- 1.5. Gestión del tiempo.
- 1.6. Perfil profesional del recepcionista.

EL SERVICIO A LOS CLIENTES.

- 2.1. Tipos de clientes.
- 2.2. Habilidades de atención a clientes.
- 2.3. Concepto de atender.
- 2.4. Calidad en la atención al cliente.
- 2.5. Venta en mostrador.

CONTROL Y SEGUIMIENTO DE LA VENTA Y LA POSTVENTA

- 3.1. Estrategias de negocio.
- 3.2. Características del negocio de almacén. Elementos económicos subyacentes a nivel de facturación y rentabilidad.
- 3.3. Kpis de control de almacén.
- 3.4. Análisis de costes internos. Clasificación en virtud de su importancia.
- 3.5. Económica y estratégica.
- 3.6. Actuaciones para mejorar la rentabilidad. Áreas de mejora.
- 3.7. Organización y dirección del equipo de recambistas.
- 3.8. Organización de flujos y gestión de existencias.

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

