

Atención al cliente en el puesto comercial



Área: Actividades de gestión administrativa

Modalidad: Teleformación

Duración: 30 h

Precio: Consultar

[Curso Bonificable](#)

[Contactar](#)

[Recomendar](#)

[Matricularme](#)

OBJETIVOS

Dotar al alumno sobre la Atención al cliente en el proceso comercial en lo referente a las Operaciones administrativas comerciales.

CONTENIDOS

1 atención a los clientes en operaciones de compra y venta - 1.1 el departamento comercial - 1.2 procedimiento de comunicación comercial - 1.3 relación con el cliente - 1.4 criterios de calidad en atención al cliente - 1.5 aplicación de la confidencialidad en atención al cliente - 1.6 actividades: atención a los clientes en operaciones de compra y venta - 2 comunicación de información comercial en la compraventa - 2.1 el proceso de compraventa - 2.2 la venta telefónica y por catalogo - 2.3 actividades: comunicación de información comercial en la compraventa - 3 adaptación de la comunicación comercial al telemarketing - 3.1 adaptación de la comunicación comercial - 3.2 principales técnicas de venta comercial - 3.3 cierre de la venta - 3.4 actividades: adaptación de la comunicación comercial al telemarketing - 4 tramitación en los servicios de postventa - 4.1 seguimiento comercial - 4.2 fidelización de la clientela - 4.3 identificación de quejas y reclamaciones - 4.4 procedimiento de reclamaciones y quejas - 4.5 valoración de los parametros de calidad - 4.6 actividades: tramitación en los servicios de postventa - 4.7 cuestionario: cuestionario módulo 1 unidad 1 -

METODOLOGIA

- **Total libertad de horarios** para realizar el curso desde cualquier ordenador con conexión a Internet, **sin importar el sitio desde el que lo haga**. Puede comenzar la sesión en el momento del día que le sea más conveniente y dedicar el tiempo de estudio que estime más oportuno.
- En todo momento contará con un el **asesoramiento de un tutor personalizado** que le guiará en su proceso de aprendizaje, ayudándole a conseguir los objetivos establecidos.
- **Hacer para aprender**, el alumno no debe ser pasivo respecto al material suministrado sino que debe participar, elaborando soluciones para los ejercicios propuestos e interactuando, de forma controlada, con el resto de usuarios.
- **El aprendizaje se realiza de una manera amena y distendida**. Para ello el tutor se comunica con su alumno y lo motiva a participar activamente en su proceso formativo. Le facilita resúmenes teóricos de los contenidos y, va controlando su progreso a través de diversos ejercicios como por ejemplo: test de autoevaluación, casos prácticos, búsqueda de información en Internet o participación en debates junto al resto de compañeros.
- **Los contenidos del curso se actualizan para que siempre respondan a las necesidades reales del mercado**. El departamento multimedia incorpora gráficos, imágenes, videos, sonidos y elementos interactivos que complementan el aprendizaje del alumno ayudándole a finalizar el curso con éxito.
- **El curso puede realizarse exclusivamente a través de Internet pero si el estudiante lo desea**

puede adquirir un manual impreso. De esta manera podrá volver a consultar la información del curso siempre que lo desee sin que necesite utilizar el Campus Virtual o, estar conectado a Internet.

REQUISITOS

Los requisitos técnicos mínimos son:

- Navegador Microsoft Internet Explorer 5.5 o superior, con plugin de Flash, cookies y JavaScript habilitados. No se garantiza su óptimo funcionamiento en otros navegadores como Firefox, Netscape, Mozilla, etc.
- Resolución de pantalla de 800x600 y 16 bits de color o superior.
- Procesador Pentium II a 300 Mhz o superior.
- 32 Mbytes de RAM o superior.