

## Atención al cliente en el proceso comercial

### 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.

### Contenidos

#### Atención al cliente en las operaciones de compraventa

Introducción  
El departamento comercial  
Procedimiento de comunicación comercial  
Identificación del perfil psicológico de los distintos clientes  
Relación con el cliente a través de distintos canales  
Criterios de calidad en la atención al cliente: satisfacción del cliente  
Aplicación de la confidencialidad en la atención al cliente  
Resumen

#### Comunicación de información comercial en los procesos de compraventa

Introducción  
El proceso de compraventa como comunicación  
La venta telefónica  
Resumen

#### Adaptación de la comunicación comercial al telemarketing

Introducción  
Aspectos básicos del telemarketing  
La operativa general del teleoperador  
Técnicas de venta  
Cierre de la venta  
Resumen

#### Tramitación en los servicios de postventa

Introducción  
Seguimiento comercial: concepto  
Fidelización de la clientela  
Identificación de quejas y reclamaciones  
Procedimiento de reclamaciones y quejas  
Valoración de los parámetros de calidad del servicio y su importancia o consecuencias de su no existencia  
Aplicación de la confidencialidad a la atención prestada en los servicios de postventa  
Resumen

