

# UF0349

## Atención al cliente en el proceso comercial

**Descripción:** En el presente curso se estudia la manera en que deben aplicarse las técnicas de comunicación comercial en las operaciones de compraventa, a través de los distintos canales de comercialización y atendiendo a criterios de calidad de servicio de atención al cliente. Además se analiza el cómo efectuar los procesos de recogida, canalización y/o resolución de reclamaciones y seguimiento de clientes en los servicios de posventa.

**Nº de horas:**

40 horas

**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 posventa.

## Contenido UF0349

### Atención al cliente en el proceso comercial

#### **Unidad didáctica 1. Atención al cliente en las operaciones de compra-venta**

- 1.1. El departamento comercial
- 1.2. Procedimiento de comunicación comercial
- 1.3. Identificación del perfil psicológico de los distintos clientes
- 1.4. Relación con el cliente a través de distintos canales
- 1.5. Criterios de calidad en la atención al cliente: satisfacción del cliente
- 1.6. Aplicación de la confidencialidad en la atención al cliente

#### **Unidad didáctica 2. Comunicación de información comercial en los procesos de compraventa**

- 2.1. El proceso de compraventa como comunicación
- 2.2. Comunicación de la información sobre los productos

#### **Unidad didáctica 3. Adaptación de la comunicación comercial al telemarketing**

- 3.1. Aspectos básicos del telemarketing
- 3.2. La operativa general del teleoperador
- 3.3. Técnicas de venta
- 3.4. Cierre de la venta

#### **Unidad didáctica 4. Tramitación en los servicios de postventa**

- 4.1. Seguimiento comercial: concepto
- 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 parámetros de calidad del servicio y su importancia o consecuencias de su no existencia
- 4.6. Aplicación de la confidencialidad a la atención prestada en los servicios de postventa

#### **Más Información:**

Unidad Formativa transversal perteneciente a la familia profesional de administración y gestión.

Según contenidos regulados y establecidos en el Real Decreto 645/2011, de 9 de mayo, B.O.E. número 136 de 8 de junio de 2011, por el que se establecen cinco certificados de profesionalidad de la familia profesional Administración y gestión.