Gestión Comercial y Atención al Cliente

Gestión Comercial y Atención al Cliente

Duración: 60 horas

Precio: 420 euros.

Modalidad: e-learning

Metodología:

El Curso será desarrollado con una metodología a Distancia/on line. El sistema de enseñanza a distancia está organizado de tal forma que el alumno pueda compatibilizar el estudio con sus ocupaciones laborales o profesionales, también se realiza en esta modalidad para permitir el acceso al curso a aquellos alumnos que viven en zonas rurales lejos de los lugares habituales donde suelen realizarse los cursos y que tienen interés en continuar formándose. En este sistema de enseñanza el alumno tiene que seguir un aprendizaje sistemático y un ritmo de estudio, adaptado a sus circunstancias personales de tiempo

El alumno dispondrá de un extenso material sobre los aspectos teóricos del Curso que deberá estudiar para la realización de pruebas objetivas tipo test. Para el aprobado se exigirá un mínimo de 75% del total de las respuestas acertadas.

El Alumno tendrá siempre que quiera a su disposición la atención de los profesionales tutores del curso. Así como consultas telefónicas y a través de la plataforma de teleformación si el curso es on line. Entre el material entregado en este curso se adjunta un documento llamado Guía del Alumno dónde aparece un horario de tutorías telefónicas y una dirección de e-mail dónde podrá enviar sus consultas, dudas y ejercicios El alumno cuenta con un período máximo de tiempo para la finalización del curso, que dependerá del tipo de curso elegido y de las horas del mismo.

© icaformación2025

Profesorado:

Nuestro Centro fundado en 1996 dispone de 1000 m2 dedicados a formación y de 7 campus virtuales.

Tenemos una extensa plantilla de profesores especializados en las diferentes áreas formativas con amplia experiencia docentes: Médicos, Diplomados/as en enfermería, Licenciados/as en psicología, Licencidos/as en odontología, Licenciados/as en Veterinaria, Especialistas en Administración de empresas, Economistas, Ingenieros en informática, Educadodores/as sociales etc…

El alumno podrá contactar con los profesores y formular todo tipo de dudas y consultas de las siguientes formas:

-Por el aula virtual, si su curso es on line
-Por e-mail
-Por teléfono

Medios y materiales docentes

-Temario desarrollado.

-Pruebas objetivas de autoevaluación y evaluación.

-Consultas y Tutorías personalizadas a través de teléfono, correo, fax, Internet y de la Plataforma propia de Teleformación de la que dispone el Centro.

© icaformación2025

Titulación:

Una vez finalizado el curso, el alumno recibirá por correo o mensajería la titulación que acredita el haber superado con éxito todas las pruebas de conocimientos propuestas en el mismo.

Programa del curso:

© icaformación2025

- GESTIÓN COMERCIAL Y TÉCNICAS DE VENTA
  - Gestión comercial
    - Gestión comercial II
    - Gestión comercial III
    - Gestión comercial IV
    - Gestión comercial V
    - Gestión comercial VI
    - Gestión comercial VII
    - Gestión comercial VIII
    - Gestión comercial IX
  - Análisis de la venta
    - Análisis de la venta II
    - Análisis de la venta III
  - Planificación del trabajo de venta
    - Planificación del trabajo de venta II
    - Planificación del trabajo de venta III
    - Planificación del trabajo de venta IV
    - Planificación del trabajo de venta V
    - Planificación del trabajo de venta VI
    - Planificación del trabajo de venta VII
    - Planificación del trabajo de venta VIII
    - Planificación del trabajo de venta IX
    - Planificación del trabajo de venta X
    - Planificación del trabajo de venta XI
    - Planificación del trabajo de venta XII
    - Planificación del trabajo de venta XIII
    - Planificación del trabajo de venta XIV
    - Planificación del trabajo de venta XV
    - Planificación del trabajo de venta XVI
    - Planificación del trabajo de venta XVII
    - Planificación del trabajo de venta XVIII
    - Planificación del trabajo de venta XIX
    - Planificación del trabajo de venta XX
    - Planificación del trabajo de venta XXI
  - La prospección del mercado
    - La prospección del mercado II
    - La prospección del mercado III
    - La prospección del mercado IV
    - La prospección del mercado V
    - La prospección del mercado VI
    - La prospección del mercado VII
  - Fidelización y servicio al cliente
    - Fidelización y servicio al cliente II
    - Fidelización y servicio al cliente III
    - Fidelización y servicio al cliente IV
    - Fidelización y servicio al cliente V
    - Fidelización y servicio al cliente VI

© icaformación2025

- ATENCIÓN AL CLIENTE
  - Atención al cliente
  - La calidad en la atención al cliente
    - La calidad en la atención al cliente II
    - La calidad en la atención al cliente III
    - La calidad en la atención al cliente IV
    - La calidad en la atención al cliente V
  - Tipos de clientes
    - Tipos de clientes II
    - Tipos de clientes III
    - Tipos de clientes IV
    - Tipos de clientes V
  - Relación con los clientes
    - Relación con los clientes II
    - Relación con los clientes III
    - Relación con los clientes IV
  - Atención telefónica
    - Atención telefónica II
    - Atención telefónica III
    - Atención telefónica IV
    - Atención telefónica V
    - Atención telefónica VI
- LA ESCUCHA ACTIVA
  - Qué es la escucha activa: ventajas
    - Qué es la escucha activa: ventajas II
    - Qué es la escucha activa: ventajas III
    - Qué es la escucha activa: ventajas IV
    - Qué es la escucha activa: ventajas V
    - Qué es la escucha activa: ventajas VI
    - Qué es la escucha activa: ventajas VII
    - Qué es la escucha activa: ventajas VIII
    - Qué es la escucha activa: ventajas IX
  - Utilización de la escucha activa
    - Utilización de la escucha activa II
    - Utilización de la escucha activa III
    - Utilización de la escucha activa IV
    - Utilización de la escucha activa V
    - Utilización de la escucha activa VI
    - Utilización de la escucha activa VII

© icaformación2025

- GESTIÓN DE RECLAMACIONES
  - Actitud ante las reclamaciones
    - Actitud ante las reclamaciones II
    - Actitud ante las reclamaciones III
    - Actitud ante las reclamaciones IV
    - Actitud ante las reclamaciones V
    - Actitud ante las reclamaciones VI
    - Actitud ante las reclamaciones VII
    - Actitud ante las reclamaciones VIII
    - Actitud ante las reclamaciones IX
    - Actitud ante las reclamaciones X
    - Actitud ante las reclamaciones XI
    - Actitud ante las reclamaciones XII
  - Resolución de conflictos
    - Resolución de conflictos II
    - Resolución de conflictos III
    - Resolución de conflictos IV
    - Resolución de conflictos V
    - Resolución de conflictos VI
    - Resolución de conflictos VII
    - Resolución de conflictos VIII
  - Atención de reclamaciones
    - Atención de reclamaciones II
    - Atención de reclamaciones III
    - Atención de reclamaciones IV
    - Atención de reclamaciones V
    - Atención de reclamaciones VI
- EVALUACIÓN FINAL

© icaformación2025