

Atención al Cliente en el Proceso Comercial

Atención al Cliente en el Proceso Comercial

Duración: 60 horas

Precio: consultar euros.

Modalidad: e-learning

Objetivos:

El objetivo de este curso es 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. Describir las funciones básicas en un departamento comercial y/o facturación. Identificar los procedimientos de comunicación comercial en las operaciones de compraventa en organizaciones tipo. Distinguir los canales de comunicación comerciales, explicando sus características, ventajas e inconvenientes de utilización. Identificar los parámetros de calidad de servicio en los procedimientos de comunicación comercial con el cliente. Identificar las fases de un proceso de venta y de atención al cliente. Distinguir los tipos de motivaciones habituales del cliente ante la compra de diferentes tipos de productos y/o servicios. Diferenciar correctamente las condiciones de venta que corresponden a un cliente según su clasificación comercial, o segmento de mercado. Efectuar los procesos de recogida, canalización y/o resolución de reclamaciones, y seguimiento de clientes en los servicios postventa. Distinguir las fases de un proceso postventa describiendo sus características básicas. Identificar los productos y/o servicios que precisan necesariamente de un seguimiento y servicio postventa. Valorar la importancia del servicio postventa en la gestión comercial de diferentes tipos de productos y/o servicios a través de supuestos prácticos o casos reales, describiendo las consecuencias de la inexistencia o mala utilización de dicho servicio. Describir los métodos utilizados habitualmente en el control de calidad del servicio postventa. Describir y explicar las técnicas e instrumentos básicos de fidelización de clientes. Describir e identificar el proceso y documentación necesaria para realizar una reclamación.

Metodología:

© icaformación2026

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.

© icaformación2026

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.



© icaformación2026

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:

Módulo 1. Atención al Cliente en el Proceso Comercial 1ª Parte
Tema 1. Atención al Cliente en las Operaciones de Compraventa
Tema 2. Comunicación de Información Comercial en los Procesos de Compraventa

Módulo 2. Atención al Cliente en el Proceso Comercial 2ª Parte
Tema 1. Adaptación de la Comunicación Comercial al Telemarketing
Tema 2. Tramitación en los servicios de Postventa

© icaformación2026