Código: 03062

Unidad Formativa:

UF0349 - Atención al cliente en el proceso comercial

Módulo: MF0976_2 - OPERACIONES ADMINISTRATIVAS COMERCIALES

Certificado de Profesionalidad:

ADGG0208 - ACTIVIDADES ADMINISTRATIVAS EN LA RELACIÓN CON EL CLIENTEADGD0308 - ACTIVIDADES DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA

Modalidad: ONLINE

Duración: 40h.

Metodología

El Curso está desarrollado con una metodología a distancia/online. Este sistema de enseñanza está organizado de tal forma que el alumno pueda compatibilizar el estudio con sus ocupaciones laborales o profesionales. También permite el acceso al curso a aquellas personas que viven en zonas rurales y que tienen interés en continuar formándose.
El alumno tiene que seguir un aprendizaje sistemático y un ritmo de estudio, adaptado a su disponibilidad de tiempo.

Se 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 50% del total de las respuestas acertadas. Durante todo el transcurso de la formación, dispondrá de la atención de los tutores, así como la posibilidad de realizar consultas a través de la plataforma de teleformación para cursos online. Entre el material entregado en este curso, se adjunta un documento llamado *Guía didáctica del alumno* donde aparece el horario de tutorías y demás información relevante.

El alumno cuenta con un período máximo de tiempo para la finalización del curso, que dependerá de la modalidad elegida y de las horas de formación. La titulación será remitida por correo una vez corregido su examen, o puesta a su disposición en la plataforma de teleformación una vez finalizado el curso.

Profesorado, medios y titulación

Nuestro centro de formación ha sido fundado en 1996 y en la actualidad, tiene presencia a nivel nacional disponiendo de una plantilla de más de 800 docentes entre personal laboral y freelance. Todos ellos son especialistas en diferentes familias profesionales y les acreditan los numerosos cursos que han impartido para nuestro grupo empresarial. Entre nuestro staff de formadores se encuentran ingenieros, arquitectos, economistas, informáticos, publicistas, diseñadores, médicos, enfermeros, veterinarios, fisioterapeutas, psicólogos, sociólogos, periodistas, filólogos, abogados, cocineros, licenciados en administración de empresas, licenciados en actividades físicas y deportivas, jardineros, peluqueros, educadores sociales, etc.

En todos nuestros cursos, independientemente de la metodología, se ponen a disposición del alumno los medios y materiales docentes necesarios para el desarrollo del mismo.
En los cursos en modalidad e-learning, las consultas y tutorías se pueden realizar a través de teléfono, email y la propia plataforma de teleformación.

En cuanto a la titulación, mostramos a continuación, el modelo de diploma que obtendrás a la finalización del curso:

Fundación Estatal
PARA LA FORMACIÓN EN EL EMPLEO

DIPLOMA
ACREDITATIVO

D./Dña. **XXXXX XXXXX XXXXX** con D.N.I. **11111111H**, ha realizado, con pleno aprovechamiento, el curso titulado **Curso Intensivo de Inglés B2**, con Código **19656** Grupo **30694**, entre los días **29/06/2023** y**30/08/2023**, con una duración total de **56** horas, en la modalidad formativa **ONLINE**

Contenidos impartidos (Ver Dorso)

Firma y sello de la entidad responsable de impartir la formación

securs@
CONSULTORÍA DE FORMACIÓN
Avda. Ramón Nieto nº 133, Bajo
36208 - VIGO
Telf.: 986912815

Fecha de expedición
31 AGO 2023

Firma del alumno

Requistos previos

No hay requisitos previos, ni formativos ni profesionales.

Salidas profesionales

Este curso está específicamente diseñado para incrementar la cualificación profesional en la familia o sector correspondiente.

Objetivos

Este curso capacita al alumnado para atender a la clientela en las distintas fases del proceso comercial, tanto en la venta presencial como en la telefónica, cuidando la calidad del servicio y la imagen que la empresa proyecta en cada contacto. A lo largo del itinerario se aprende a identificar los perfiles de cliente, a transmitir la información comercial con claridad por los distintos canales de atención y a aplicar técnicas de escucha activa, argumentación y tratamiento de objeciones en el telemarketing. La vertiente práctica ocupa un lugar central, con especial atención a la preparación y el desarrollo de las llamadas, la gestión de la información de los clientes y el seguimiento de las operaciones. También se aborda la tramitación del servicio de postventa, desde la fidelización de la clientela hasta la resolución de quejas y reclamaciones, manteniendo la confidencialidad de los datos en todo momento. Al finalizar, el alumnado será capaz de desarrollar una atención comercial de calidad que contribuya a la satisfacción y a la fidelización de la clientela.

Contenidos

Módulo 1: Atención al cliente en las operaciones de compraventa
1.1 - Funciones del departamento comercial dentro de la organización
1.2 - Pautas y procedimiento de comunicación comercial con la clientela
1.3 - Tipologías de cliente y rasgos psicológicos que orientan la atención
1.4 - Canales de atención y su influencia en la relación con el cliente
1.5 - Calidad del servicio y satisfacción de la clientela
1.6 - Confidencialidad y protección de la información del cliente
1.7 - Imagen corporativa y percepción del cliente en cada interacción
Resumen del módulo 1
Módulo 2: Transmisión de la información comercial en la compraventa
2.1 - La compraventa como acto de comunicación entre las partes
2.2 - Etapas de la compraventa y puntos de contacto con la clientela
2.3 - Fuentes y soportes para obtener y presentar información comercial
2.4 - Escucha activa y técnicas de preguntas en la conversación con el cliente
2.5 - Obstáculos en la transmisión de la información comercial
2.6 - La venta telefónica: rasgos distintivos y preparación previa
2.7 - Desarrollo de la llamada y respuesta a objeciones
Resumen del módulo 2
Módulo 3: Aplicación de la comunicación comercial al telemarketing
3.1 - Fundamentos del telemarketing y sectores de aplicación
3.2 - Rutina de trabajo del teleoperador y organización de tareas
3.3 - Preparación de la llamada y elaboración del guion telefónico
3.4 - Registro de datos de clientes y seguimiento de las llamadas
3.5 - Técnicas de venta adaptadas al telemarketing
3.6 - Argumentación comercial y resolución de objeciones
3.7 - Cierre de la venta y confirmación del compromiso del cliente
Resumen del módulo 3
Módulo 4: Gestión y tramitación del servicio de postventa
4.1 - Seguimiento comercial tras la venta: concepto y utilidad
4.2 - Estrategias y actuaciones para fidelizar a la clientela
4.3 - Distinción entre quejas, reclamaciones y sugerencias
4.4 - Procedimiento para tramitar quejas y reclamaciones
4.5 - Evaluación de los parámetros de calidad del servicio
4.6 - Efectos de la falta de parámetros de calidad en la postventa
4.7 - Confidencialidad en la atención del servicio de postventa
Resumen del módulo 4