

ATENCIÓN AL CLIENTE EN EL PROCESO COMERCIAL (UF0349)

Aprende a ofrecer una **atención al cliente eficaz y profesional** durante las diferentes fases de una operación comercial. Con la **UF0349 – Atención al cliente en el proceso comercial** (40 horas) desarrollarás las habilidades necesarias para comunicarte adecuadamente con clientes, identificar sus necesidades y proporcionar respuestas adaptadas a cada situación.

Durante la formación aprenderás a aplicar **técnicas de comunicación comercial** en la atención presencial, telefónica y telemática, utilizando el lenguaje y las actitudes más apropiadas. Conocerás cómo gestionar pedidos, realizar su seguimiento y mantener una comunicación eficaz con el cliente durante el proceso de compraventa, utilizando los procedimientos y herramientas habituales de gestión comercial.

También aprenderás a afrontar **incidencias, quejas y reclamaciones**, identificando posibles soluciones y aplicando criterios de calidad en la atención. Una formación práctica para mejorar tus competencias en **atención al cliente, comunicación y gestión comercial** y desenvolverte con mayor eficacia en las relaciones con clientes dentro del proceso comercial.

Si este curso no estuviera subvencionado te costaría: 200 €

Categorías: Online
Etiquetas: Gestión Empresarial

CONTENIDOS

1- Atención al cliente en las operaciones de compraventa

- El departamento comercial: Estructura, funciones básicas y su relación con otros departamentos.
- Identificación del cliente: Clasificación de perfiles psicológicos, necesidades y gustos del consumidor.
- Procesos de comunicación: Criterios de calidad, satisfacción del cliente y la aplicación estricta de la confidencialidad de los datos.

2- Comunicación de información comercial

- El proceso de compraventa enfocado como un acto de comunicación.
- Técnicas de transmisión de información comercial en los canales de venta.

3- Adaptación de la comunicación al Telemarketing

- Conceptos básicos: Roles del teleoperador, el mercado del telemarketing y sectores clave.
- Operativa y venta: Técnicas específicas de venta telefónica, superación de objeciones y estrategias para el **cierre de la venta**.

METODOLOGÍA

La formación se realiza 100 % online a través de nuestro campus virtual, en modalidad asíncrona, lo que permite al alumnado organizar sus tiempos de estudio dentro de los plazos establecidos.

Sesiones de tutoría

El alumnado dispone de un/a tutor/a online al que puede consultar dudas a través de la mensajería interna de la plataforma, correo electrónico y/o foros de consulta, recibiendo respuesta y acompañamiento durante todo el curso.

Sistema de evaluación

La evaluación es continua y se realiza íntegramente online mediante cuestionarios, actividades prácticas y pruebas de evaluación al finalizar los temas o unidades. No se realizan exámenes presenciales.

Requisitos técnicos

Es necesario disponer de ordenador, tablet (o incluso teléfono móvil), con navegador actualizado, conexión a internet estable y, recomendable, auriculares o altavoces para el seguimiento de los contenidos.

Material didáctico y recursos

Todo el material didáctico está disponible en la plataforma online (temarios, recursos descargables, actividades, vídeos, enlaces de interés, etc.), accesible en cualquier momento dentro del periodo de impartición.