

Atención al cliente en el proceso comercial. ADGD0308 - Actividades de gestión administrativa

Atención al cliente en el proceso comercial. ADGD0308 - Actividades de gestión administrativa

Duración: 80 horas

Precio: 420 euros.

Modalidad: A distancia

Objetivos:

Contribuir a la competitividad de las empresas, favoreciendo la introducción de todas las innovaciones posibles y asegurando la adaptación de los trabajadores a los cambios que se van produciendo en las mismas; a la vez que permite cualificar y aumentar la representación de los trabajadores, aumentando la formación en sus competencias.

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.

© 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:

Atención al cliente en las operaciones de compraventa

El departamento comercial.

Procedimiento de comunicación comercial.

Identificación del perfil psicológico de los distintos clientes.

Relación con el cliente a través de distintos canales.

Criterios de calidad en la atención al cliente: satisfacción del cliente.

Aplicación de la confidencialidad en la atención al cliente.

Comunicación de información comercial en los procesos de compraventa

El proceso de compraventa como comunicación.

La venta telefónica.

© icaformación2026

Adaptación de la comunicación comercial al telemarketing

Aspectos básicos del telemarketing.

La operativa general del teleoperador.

Técnicas de venta.

Cierre de la venta.

Tramitación en los servicios de postventa

Seguimiento comercial: concepto.

Fidelización de la clientela.

Identificación de quejas y reclamaciones.

Procedimiento de reclamaciones y quejas.

Valoración de los parámetros de calidad del servicio y su importancia o consecuencias de su no existencia. Aplicación de la confidencialidad a la atención prestada en los servicios de postventa.

© icaformación2026