



 **AUDIOLIS**

FORMACIÓN PROGRAMADA PARA EMPRESAS

---

# Curso de Atención y fidelización del cliente

[www.audiolis.com](http://www.audiolis.com)

# Programa Formativo

FORMACIÓN PROGRAMADA PARA EMPRESAS



## Curso de Atención y fidelización del cliente

**Familia  
profesional**

Comercio y Marketing

**Horas**

56 horas

**Modalidad**

Online

# Descripción del curso de Atención y fidelización del cliente

## Objetivos del curso

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.

Efectuar los procesos de recogida canalización y/o resolución de reclamaciones y seguimiento de clientes en los servicios postventa.

Aplicar los procedimientos adecuados para la obtención de información necesaria en la gestión de control de calidad del servicio prestado por una empresa/organización Describir métodos utilizados habitualmente para evaluar la calidad del servicio prestado por una empresa / organización.

## Programa formativo

### Módulo 1. Atención al Cliente en las operaciones de compraventa

#### Tema 1. El departamento comercial

- 1.1. Funciones básicas
- 1.2. Identificación de necesidades y gustos del cliente: clasificación del cliente

#### Tema 2. Procedimiento de comunicación comercial

- 2.1. Elementos de comunicación institucional
- 2.2. Fases del procedimiento
- 2.3. Soportes de la comunicación
- 2.4. Tratamiento hacia el cliente: léxico correcto formulación adecuada de preguntas/respuestas y otras técnicas

#### Tema 3. Identificación del perfil psicológico de los distintos clientes

- 3.1. Aplicación de condiciones de venta
- 3.2. Transmisión de información comercial relevante según el tipo de cliente
- 3.3. Motivación

#### Tema 4. Relación con el cliente a través de distintos canales: características. Ventajas e inconvenientes

- 4.1. Internet como canal de comunicación

#### Tema 5. Criterios de calidad en la atención al cliente: satisfacción del cliente

## Tema 6. Aplicación de la confidencialidad en la atención al cliente

### **Módulo 2. Comunicación de información comercial en los procesos de compraventa**

#### Tema 1. El proceso de compraventa como comunicación

- 1.1. Aspectos básicos: identificación de la comunicación en la venta. Técnicas y medios de comunicación de la compra y la venta
- 1.2. Argumentación comercial
- 1.3. Tratamientos de objeciones
- 1.4. Comunicación de la información sobre los productos

#### Tema 2. La venta telefónica. La venta por catálogo. Televenta. Internet y otras formas

### **Módulo 3. Adaptación de la comunicación comercial al telemarketing**

#### Tema 1. Aspectos básicos del telemarketing

- 1.1. Conceptos: marketing telemarketing teleoperador sectores empresariales del mercado y otros

#### Tema 2. La operativa general del teleoperador

- 2.1. Conectar con el cliente
- 2.2. Motivación del teleoperador hacia la comunicación
- 2.3. Afianzar actitudes positivas del teleoperador

#### Tema 3. Técnicas de venta

- 3.1. Principales técnicas de venta comercial
- 3.2. Los guiones: planificar su existencia
- 3.3. La entrevista: necesidades de los clientes y el correcto uso de los productos
- 3.4. Elementos para el éxito de las distintas técnicas de venta

#### Tema 4. Cierre de la venta

- 4.1. Objeciones de los clientes: principales causas y actitudes
- 4.2. Minimizar las hostilidades de los clientes
- 4.3. Tipologías de cierres de venta

### **Módulo 4. Tramitación en los servicios de postventa**

#### Tema 1. Seguimiento comercial: concepto

#### Tema 2. Fidelización de la clientela: instrumentos de fidelización: bonificaciones tarjetas de puntos o de club cupones descuento y otros. Finalidad

- 2.1. Fidelización de clientes. Concepto y ventajas

2.2. Relaciones con el cliente y calidad del servicio: clientes prescriptores

2.3. Estrategias de fidelización

Tema 3. Identificación de quejas y reclamaciones. Concepto. Características. Tipología: presenciales y no presenciales

3.1. Conflictos y reclamaciones en la venta

3.2. Gestión de quejas y reclamaciones

Tema 4. Procedimiento de reclamaciones y quejas: Recepción. Formulación documental. Resolución de dudas

4.1. Documentación y pruebas

4.2. Las hojas de reclamaciones: elementos y cumplimentación

4.3. Tramitación: procedimiento y consecuencias de las reclamaciones

4.4. Las Oficinas Municipales de Información al Consumidor (OMIC)

4.5. Resolución de reclamaciones

Tema 5. Valoración de los parámetros de calidad del servicio y su importancia o consecuencias de su no existencia

Tema 6. Aplicación de la confidencialidad a la atención prestada en los servicios de postventa

#### **Módulo 4. Calidad de servicios**

Tema 1. Procesos de calidad en la empresa

Tema 2. Concepto y características de la calidad de servicio

2.1. Importancia

2.2. Objeto

2.3. Calidad y satisfacción del cliente

Tema 3. Ratios de control y medición de la calidad y satisfacción del cliente

3.1. Elementos de control

3.2. Métodos de evaluación de la calidad del servicio de atención al cliente

3.3. Medidas correctoras



Más formación  
Mejores emplead@s  
Mayores resultados

## Ventajas de la formación continua bonificada

### 01 MEJORES RESULTADOS

Incremento de los resultados económicos de la empresa fruto de la mejora y el reciclaje profesional de sus empleados.

### 02 PRODUCTIVIDAD

Aumenta la productividad de sus empleados.

### 03 SIN COSTES

Formación de calidad sin coste para la empresa ni para el trabajador.

### 04 CLIMA LABORAL

Mejora el clima laboral al sentirse los empleados mejor valorados por la empresa.

### 05 COMPROMISO

Mejora la imagen de la empresa y aumenta la motivación y el compromiso de los empleados.



# Características de nuestros cursos online

## APOYO CONTINUO

Formación impartida por expertos en la materia y seguimiento y apoyo continuo.

## CAMPUS VIRTUAL

Permite al alumnado conectarse sin limitaciones horarias ni lugar de impartición.

## CONTENIDOS INTERACTIVOS

Diseñados para conseguir un avance progresivo y motivante para el alumnado.



· Más formación, mejor empleo ·

952 10 14 94 · [info@audiolis.com](mailto:info@audiolis.com) · [www.audiolis.com](http://www.audiolis.com)