

## **ADGD122PO GESTIÓN DE LA VENTA Y SU COBRO. ATENCIÓN DE QUEJAS Y RECLAMACIONES (ONLINE)**



**180,00 € - 250,00 €**

Este Curso ADGD122PO GESTIÓN DE LA VENTA Y SU COBRO. ATENCIÓN DE QUEJAS Y RECLAMACIONES le ofrece una formación especializada en la materia dentro de la Familia Profesional de Administración y gestión. Con este CURSO ADGD122PO GESTIÓN DE LA VENTA Y SU COBRO. ATENCIÓN DE QUEJAS Y RECLAMACIONES el alumno será capaz de desenvolverse dentro del Sector y organizar la gestión de la cartera de clientes de manera eficiente, mejorar la calidad de la atención al cliente y reconocer todos los elementos que influyen en la atención de las quejas y las reclamaciones de los clientes.

**Categorías:** [Administración y Gestión](#), [Administración y Oficinas](#), [Certificados de Profesionalidad](#), [Certificados de Profesionalidad Online](#), [Cursos online](#) |

### **INFORMACIÓN**

<b>Duración</b>	30 h
<b>Modalidad</b>	Online
<b>Docencia</b>	TUTOR PERSONAL
<b>Prácticas</b>	GESTIÓN DE PRÁCTICAS EN EMPRESAS
<b>Método de pago</b>	FINANCIACIÓN SIN INTERESES
<b>Centro de empleo</b>	AGENCIA DE COLOCACIÓN
<b>Formación acreditada</b>	CENTRO ACREDITADO POR EL SEPE

## DESCRIPCIÓN DEL PRODUCTO

### UNIDAD DIDÁCTICA 1. GESTIÓN COMERCIAL

1. La “conciencia comercial”: qué supone concebir la relación con los clientes desde una perspectiva comercial
2. Que es vender. Nuevas formas comerciales. Proceso de compra- venta
3. Tipología de la venta. La venta personal.
4. El punto de venta y el merchandising.
5. Organización del trabajo: gestión de la cartera de clientes.

### UNIDAD DIDÁCTICA 2. LA RELACIÓN CON EL CLIENTE.

1. Calidad del servicio al cliente.
2. Perfil del cliente actual.
3. Derechos y obligaciones del cliente.
4. Tipología de comportamientos del cliente y estrategias de gestión.
5. Instituciones y Servicios de Protección al consumidor.

### UNIDAD DIDÁCTICA 3. SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE. QUEJAS Y RECLAMACIONES.

1. Procedimiento y normativa en los procesos de reclamación. Documentos necesarios.
2. Habilidades de comunicación en el servicio de atención al cliente.
3. La comunicación: instrumento de relación y atención al cliente.

4. El lenguaje positivo.
5. Los diferentes estilos de comunicación.
6. Técnicas de negociación.
7. El manejo y la resolución de conflictos.
8. La conducta de los clientes en situaciones difíciles.
9. Instrumentos para hacer frente a las situaciones difíciles.
10. El proceso de atención de quejas y reclamaciones.

