

CURSO ONLINE: LA IMPORTANCIA DEL SERVICIO POSTVENTA



180,00 € - 250,00 €

En la actualidad, en el mundo del comercio y marketing, es de suma importancia conocer la gestión de ventas, pero además de este servicio, debemos cuidar el proceso de postventa, ya que el servicio que se ofrece al cliente debe brindarse en todo momento y no finalizar en el momento de la venta. Además de los beneficios que otorga el brindar un buen servicio al cliente, tales como la posibilidad de que el cliente nos vuelva a visitar, que logremos su fidelización, y que nos recomiende con otros consumidores, el servicio de post venta nos otorga la posibilidad de mantenernos en contacto y alargar la relación con el cliente. En este curso se ofrece el sistema a seguir para desarrollar un óptimo servicio postventa para garantizarnos los resultados positivos que se derivan de dicho proceso.

Categorías: [Atención al Cliente](#), [Cursos online](#) |

INFORMACIÓN

Duración	50 h
Modalidad	Online
Docencia	TUTOR PERSONAL
Prácticas	GESTIÓN DE PRÁCTICAS EN EMPRESAS
Método de pago	FINANCIACIÓN SIN INTERESES
Centro de empleo	AGENCIA DE COLOCACIÓN
Formación acreditada	CENTRO ACREDITADO POR EL SEPE

DESCRIPCIÓN DEL PRODUCTO

UNIDAD DIDÁCTICA 1. TÉCNICAS DE ATENCIÓN BÁSICA A CLIENTES.

1. Tipología de clientes.
2. Comunicación verbal y no verbal.
3. Pautas de comportamiento:
4. Estilos de respuesta en la interacción verbal: asertivo, agresivo y no asertivo.
5. Técnicas de asertividad:
6. La atención telefónica.
7. Tratamiento de cada una de las situaciones de atención básica:
8. El proceso de atención de las reclamaciones en el establecimiento comercial o en el reparto domiciliario.
9. Pautas de comportamiento en el proceso de atención a las reclamaciones:
10. Documentación de las reclamaciones e información que debe contener.

UNIDAD DIDÁCTICA 2. LA CALIDAD DEL SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE.

1. Concepto y origen de la calidad.
2. La gestión de la calidad en las empresas comerciales.
3. El control y el aseguramiento de la calidad.
4. La retroalimentación del sistema.
5. La satisfacción del cliente.
6. La motivación personal y la excelencia empresarial

7. La reorganización según criterios de calidad
8. Las normas ISO 9000

UNIDAD DIDÁCTICA 3. SEGUIMIENTO Y FIDELIZACIÓN DE CLIENTES

1. La confianza y las relaciones comerciales:
2. Estrategias de fidelización.
3. Externalización de las relaciones con clientes. telemarketing.
4. Aplicaciones de gestión de relaciones con el cliente (CRM).

