



Formación
Online

300 horas



Atención al Cliente

Comercio y *Marketing*

Cursos profesionales |



www.ceiforestudios.com



Curso profesional

Con este curso el alumno conseguirá incrementar su calidad personal, contribuyendo, por tanto a que la empresa en que presta sus servicios ofrezca unos productos y servicios de más calidad.

Se trata de que conozcan herramientas y estrategias que le permitan desarrollar mejor su trabajo, que contribuyan a su mejora personal y que permitan a su empresa ofrecer calidad al cliente, que esté satisfecho y, en definitiva, que utilice siempre nuestra compañía.

informacion@ceiforestudios.com 918 277 096/ +34 653 290216

Índice

I.	¿Cuáles son los requisitos?	04
II.	¿A quién va dirigido?	04
III.	Temario	05 - 06
IV.	Objetivos	06 - 07
V.	Metodología	07
VI.	Prácticas de empresa	09
VII.	Salidas Profesionales	09

¿Cuáles son los requisitos?



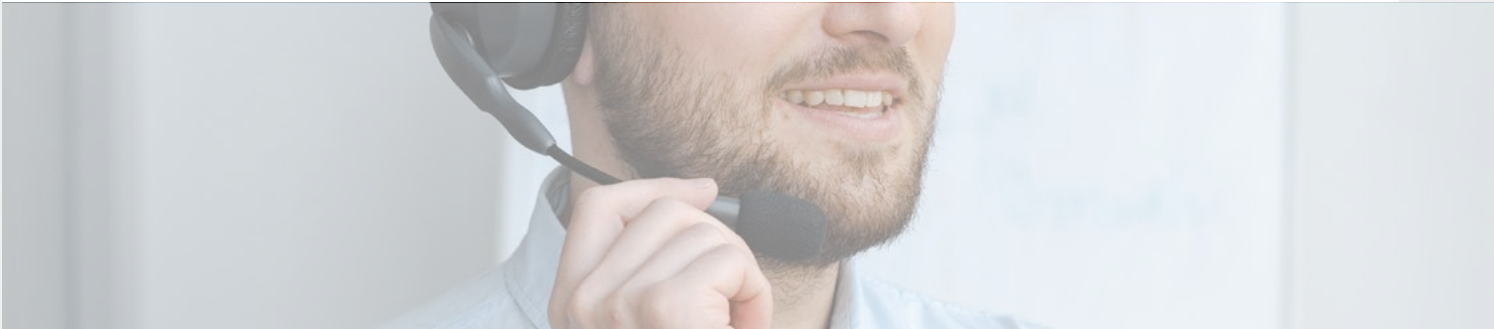
Ser mayor de edad.

¿A quién va dirigido?

Todas aquellas personas interesadas en ofrecer desde su puesto de trabajo un mejor funcionamiento de su empresa y a que ésta ofrezca **calidad** tanto en el producto como en el servicio.



Temario



Módulo 1: Procesos de venta

- 1.1 Tipos de venta.
- 1.2 Fases del proceso de venta.
- 1.3 Preparación de la venta.
- 1.4 Aproximación al cliente.
- 1.5 Análisis del producto/servicio
- 1.6 Argumentario de ventas.

Módulo 2: Aplicación de técnicas de venta

- 2.1 Presentación y demostración del producto-servicio.
- 2.2 Demostración ante un gran número de clientes.
- 2.3 Argumentación comercial.
- 2.4 Técnicas para la refutación de objeciones.
- 2.5 Técnicas de persuasión a la compra.
- 2.6 Ventas cruzadas: ventas adicionales y ventas sustitutivas
- 2.7 Técnicas de comunicación aplicadas a la venta.
- 2.8 Calculo de cuotas y pagos aplazados.

Módulo 3: Seguimiento y fidelización de clientes

- 3.1 La confianza y las relaciones comerciales.
- 3.2 Estrategias de fidelización.
- 3.3 Externalización de las relaciones con clientes: Telemarketing.
- 3.4 Aplicaciones de gestión de relaciones con el cliente (CRM).

Módulo 4: Resolución de conflictos y reclamaciones

- 4.1 Resolución de conflictos y reclamaciones propios de la venta.
- 4.2 Gestión de quejas y reclamaciones.
- 4.3 Resolución de reclamaciones.

Objetivos



Tener claro qué es **calidad**, cómo conseguirla, saber diferenciar entre calidad de producto, de servicio y personal, además de conocer cómo afecta esta última a la calidad de producto y servicio que ofrece su compañía.



Utilizar las estrategias correctas para que el cliente quede satisfecho.



Concienciarse de la importancia que tiene el personal que entra en contacto con los clientes (personal de primera línea) de cara a conseguir que estén satisfechos y ofrecer calidad de servicio.



Conseguir que su trabajo, el individual y el de su departamento sea de calidad así como conocer la importancia del trabajo bien hecho, para el cliente y para los compañeros (cliente interno).

- Saber cómo atender o resolver una queja y evitar la fuga de clientes insatisfechos, con la finalidad de contribuir a fidelizar clientes (conseguir que estén satisfechos y que compren siempre en nuestra compañía).
- Descubrir la importancia de la comunicación en la empresa, para evitar rumores o conflictos y para conseguir crear una imagen positiva entre los empleados y en la sociedad.
- Mejorar la comunicación oral y escrita.
- Conocer y dominar el lenguaje corporal.

Metodología

- Impulsamos el aprendizaje continuo de nuestros alumnos minimizando dificultades.
- Utilizamos programas formativos de alta calidad que permiten un óptimo desarrollo académico del alumno.
- Formación *e-learning* con las últimas tecnologías.
- Seguimiento continuo de cada estudiante.
- Sin desplazarte de casa con gran disponibilidad horaria al decidir tú en qué momento del día estudiar.
- Herramientas y recursos didácticos en continua actualización.



Prácticas en empresas

Al finalizar el curso, el alumno realizará prácticas en empresas del sector.



Salidas profesionales

- Planificación, organización y gestión de ventas, compras, almacenamiento y distribución de bienes y servicios en el ámbito nacional e internacional.
- Organización y gestión de establecimientos comerciales.
- Administración y comercialización de servicios de transporte.
- Inspección de consumo y atención a consumidores y clientes.

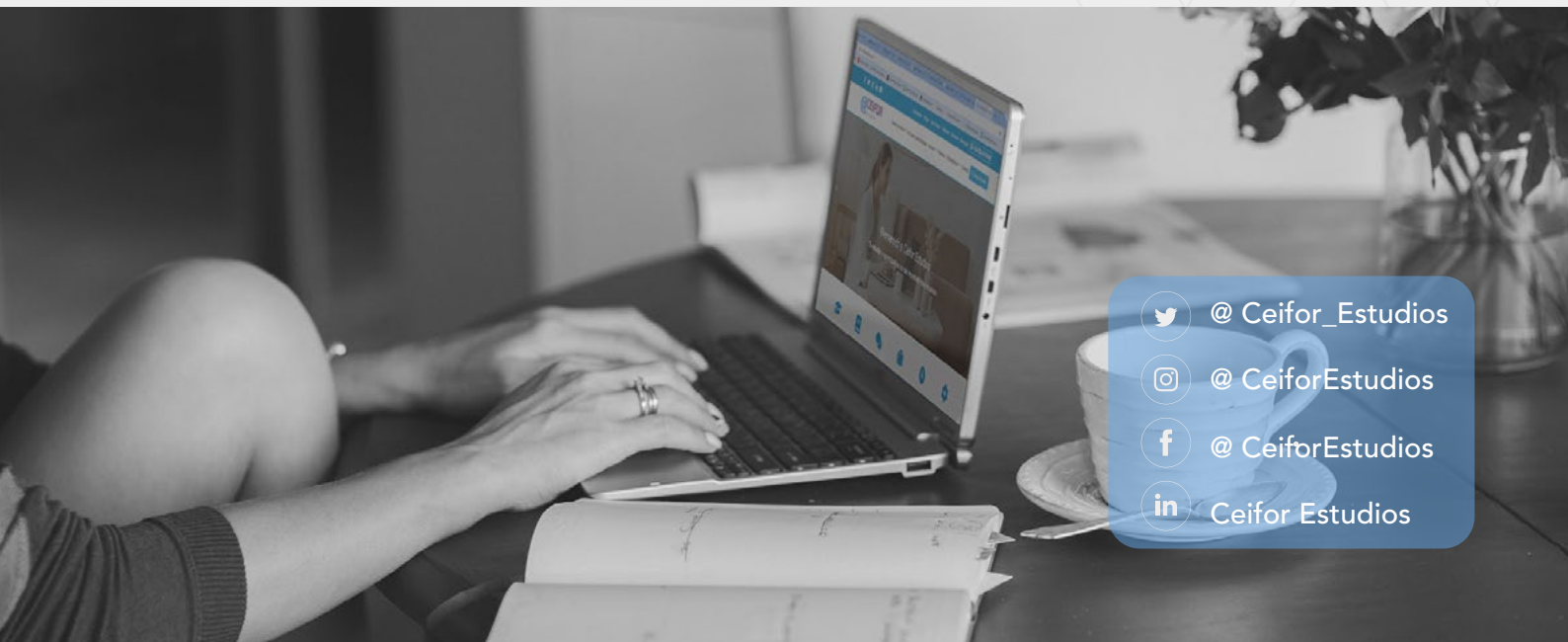


informacion@ceiforestudios.com

918 277 096 / +34 653 290216

Calle Mayor 4, piso 5 oficina 579
(28013) Madrid

www.ceiforestudios.com



 @ Ceifor_Estudios

 @ CeiforEstudios

 @ CeiforEstudios

 Ceifor Estudios