



# Guía didáctica

UF0349. Atención al cliente del proceso comercial

## INTRODUCCIÓN

El curso “Atención al cliente en el proceso comercial” se centra en el proceso, propiamente dicho del proceso de atención al cliente, a fin de satisfacer sus requerimientos y transmitir la información facilitada manteniendo la confidencialidad en todo momento. Va desde la recogida de pedidos a la realización de trámites administrativos vinculados con la fidelización de clientes y servicio de postventa.

## OBJETIVO GENERAL

Realizar las gestiones administrativas del proceso comercial.

## Objetivos específicos

- 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.

## ÁMBITO PROFESIONAL

Este profesional ejerce su actividad en el área de administración, recursos humanos, contabilidad o financiera, de cualquier empresa, tanto pública como privada, realizando las funciones a instancia de un responsable superior quien, dependiendo del grado de desarrollo de la misma, puede ser una única persona o el responsable de cada uno de los departamentos –comercial, tesorería, contabilidad, Recursos Humanos– o aquellas personas en las que éstos deleguen. También podrá desarrollar su actividad en asesorías laborales, gestorías y/o empresas consultoras o de servicios, así como entidades del sector financiero y de seguros.

**Contenidos**

<b>RUF0349. ATENCIÓN AL CLIENTE EN EL PROCESO COMERCIAL (40 horas)</b>	
<b>UNIDADES DE APRENDIZAJE</b>	<b>HORAS</b>
<p>UA1. Atención al cliente en las operaciones de compraventa.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• El departamento comercial. Procedimiento de comunicación comercial.</li> <li>• Identificación del perfil psicológico de los distintos clientes.</li> <li>• Relación con el cliente a través de distintos canales.</li> <li>• Criterios de calidad en la atención al cliente: satisfacción del cliente.</li> <li>• Aplicación de la confidencialidad en la atención al cliente.</li> </ul>	10
<p>UA2. Comunicación de información comercial en los procesos de compraventa.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• El proceso de compraventa como comunicación:</li> <li>• Aspectos básicos: Identificación de la comunicación en la venta.</li> <li>• La venta telefónica.</li> </ul>	10
<p>UA3. Adaptación de la comunicación comercial al Telemarketing.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Aspectos básicos del Telemarketing.</li> <li>• La operativa general del teleoperador.</li> <li>• Técnicas de venta.</li> <li>• Cierre de la venta.</li> </ul>	10
<p>UA4. Tramitación en los servicios de postventa.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Fidelización de la clientela.</li> <li>• Identificación de quejas y reclamaciones.</li> <li>• Procedimiento de reclamaciones y quejas</li> <li>• Valoración de los parámetros de calidad del servicio y su importancia o consecuencias de su no existencia.</li> <li>• Aplicación de la confidencialidad a la atención prestada en los servicios de postventa.</li> </ul>	10