



ATENCIÓN AL CLIENTE EN EL PROCESO COMERCIAL (UF0349)

1. EN LA COMPRAVENTA

El departamento comercial

Procedimientos de comunicación

Perfil de clientes

Relación con el cliente

Criterios de calidad

Confidencialidad

2. LA INFORMACIÓN EN LA COMPRAVENTA

Proceso de Comunicación

Venta por teléfono

3. COMUNICACIÓN EN TELEMARKETING

Conceptos

Operativa general

Técnicas de venta

Cierre de la venta

4. SERVICIO POSTVENTA

Seguimiento

Fidelización

Quejas y Reclamaciones

Calidad

Confidencialidad