



Guía Didáctica

Atención al cliente en el proceso
comercial (UF0349)

Objetivos

❑ **Objetivos Generales**

- Capacitar al alumno para la aplicación de 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.

❑ **Objetivos Específicos**

- Describir las funciones básicas en un departamento comercial y/o facturación.
- Identificar los procedimientos de comunicación comercial en las operaciones de compraventa en organizaciones tipo.
- Distinguir los canales de comunicación comerciales –páginas Web, convencionales, otros–, explicando sus características, ventajas e inconvenientes de utilización.
- Identificar los parámetros de calidad de servicio en los procedimientos de comunicación comercial con el cliente.
- Identificar las fases de un proceso de venta y de atención al cliente.
- Distinguir los tipos de motivaciones habituales del cliente ante la compra de diferentes tipos de productos y/o servicios.
- Transmitir la información con claridad, de manera ordenada y precisa, de forma presencial o telefónica.
- Realizar un guión –entrevista de venta telefónica.

- Conocer y rebatir las objeciones del cliente, minimizando las hostilidades del cliente.
- Distinguir las fases de un proceso postventa describiendo sus características básicas.
- Identificar los productos y/o servicios que precisan necesariamente de un seguimiento y servicio postventa
- Describir el proceso que debe seguir una reclamación.
- Identificar la documentación utilizada para recoger una reclamación describiendo la información que debe contener.

Contenidos

40 horas	UF0349: Atención al cliente en el proceso comercial
23 horas	<ul style="list-style-type: none"> □ Unidad 1: Atención al cliente y comunicación en las operaciones de compraventa <ul style="list-style-type: none"> • Atención al cliente en el proceso de compraventa • Comunicación de información comercial en los procesos de compraventa
17 horas	<ul style="list-style-type: none"> □ Unidad 2: Adaptación de la comunicación comercial al telemarketing y la tramitación en los servicios postventa <ul style="list-style-type: none"> • Adaptación de la comunicación comercial al telemarketing • Tramitación en los servicios postventa
40 horas	1 unidad formativa, 2 unidades didácticas