

TITULO: ATENCIÓN AL CLIENTE: RECOGIDA DE DATOS Y TÉCNICAS DE VENTA

HORAS: 57

OBJETIVOS:

Objetivos generales del curso

- Efectuar los procesos de recogida, canalización y/o resolución de reclamaciones, y seguimiento de clientes en los servicios postventa.
- Gestionar correctamente los datos de los clientes en el proceso de venta.

Objetivos específicos del curso

- 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
- Valorar la importancia del servicio postventa en la gestión comercial de diferentes tipos de productos y/o servicios a través de supuestos prácticos o casos reales, describiendo las consecuencias de la inexistencia o mala utilización de dicho servicio
- Describir los métodos utilizados habitualmente en el control de calidad del servicio postventa
- Describir y explicar las técnicas e instrumentos básicos de fidelización de clientes
- Describir el proceso que debe seguir una reclamación
- Identificar la documentación utilizada para recoger una reclamación describiendo la información que debe contener.

CONTENIDOS:

Capítulo 1: Tramitación en los servicios de postventa

- Seguimiento comercial: concepto
- Fidelización de la clientela
- Identificación de quejas y reclamaciones
- Procedimiento de reclamaciones y quejas
- Valoración de los parámetros de calidad del servicio y su importancia o consecuencias de su no existencia
- Aplicación de la confidencialidad a la atención prestada en los servicios de postventa

Capítulo 2: Técnicas de comunicación a clientes / consumidores

- Modelo de comunicación interpersonal
- Comunicación con una o varias personas: diferencias y dificultades
- Barreras y dificultades en la comunicación interpersonal y presencial
- Expresión verbal
- Comunicación no verbal
- Empatía y asertividad
- Comunicación no presencial
- Comunicación escrita

Capítulo 3: Tratamiento de datos de la clientela

- Principios relativos al tratamiento de datos
- El consentimiento. Condiciones
- El consentimiento informado: finalidad, transparencia, conservación, información y deber de comunicación al interesado.
- Consentimiento de los menores

Capítulo 4: Derechos del interesado

- Transparencia e información
- Derecho de acceso
- Derecho de rectificación
- Derecho de suspensión (derecho al olvido)
- Derecho a la portabilidad
- Derecho de oposición y decisiones individualizadas
- Limitaciones del tratamiento
- Aspectos comunes al ejercicio de derechos
- Excepciones a los derechos
- Limitaciones y excepciones