



Gestión de la venta y su cobro. Atención de quejas y reclamaciones

Formación online • 50 horas de duración

2 créditos ECTS

x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x
x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x
x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x

CARACTERÍSTICAS

X X X X X X X

Avalado y reconocido por:



Confederación Española de Comercio

Objetivos principales del curso

Con este curso online de gestión de la venta y su cobro, atención de quejas y reclamaciones, aprenderás a organizar la gestión de la cartera de clientes de manera eficiente, mejorar la calidad de la atención al cliente y reconocer todos los elementos que influyen en la atención de las quejas y las reclamaciones de los clientes.



50 horas • 2 créditos ECTS

Válidos en concursos-oposición, traslados, bolsas de contratación, oposiciones y plazas interinas.

Doble titulación:

- Diploma de Aprovechamiento de Femxa avalado y reconocido por la CEC (Confederación Española de Comercio).
- Título certificado por la Universidad Nebrija*

Formación de calidad:

Metodología 100% online y tutor especializado.



X X X X X X X

Formación online (bonificable hasta el 100%)

X X X X X X

* Enseñanzas que no conducen a la obtención de un título con valor oficial.



TEMARIO

x x x x x

¿Qué **aprenderás**
con nosotros?

1 **GESTIÓN COMERCIAL.**

- La "conciencia comercial": qué supone concebir la relación con los clientes desde una perspectiva comercial.
- Que es vender. Nuevas formas comerciales. Proceso de compra-venta.
- Tipología de la venta. La venta personal.
- El punto de venta y el merchandising.
- Organización del trabajo: gestión de la cartera de clientes.

2 **LA RELACIÓN CON EL CLIENTE.**

- Calidad del servicio al cliente.
- Perfil del cliente actual.
- Derechos y obligaciones del cliente.
- Tipología de comportamientos del cliente y estrategias de gestión.
- Instituciones y Servicios de Protección al consumidor.

3 **SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE. QUEJAS Y RECLAMACIONES.**

- Procedimiento y normativa en los procesos de reclamación.
Documentos necesarios.
- Habilidades de comunicación en el servicio de atención al cliente.
- La comunicación: instrumento de relación y atención al cliente.
- El lenguaje positivo.
- Los diferentes estilos de comunicación.
- Técnicas de negociación.
- El manejo y la resolución de conflictos.
- La conducta de los clientes en situaciones difíciles.
- Instrumentos para hacer frente a las situaciones difíciles.
- El proceso de atención de quejas y reclamaciones.



100% ONLINE. FLEXIBILIDAD

Nuestra **metodología online** está pensada para que los alumnos adquieran un nivel de conocimiento adecuado a su ocupación profesional. Ofrecemos un nivel alto de interactividad, siguiendo un plan de trabajo totalmente **individualizado**, con un **seguimiento y evaluación, acceso a contenidos 24 horas y ejercicios** que facilitan y amenizan el aprendizaje.

Una vez matriculado, el alumno recibirá las claves de acceso al **Campus Virtual** del curso para que, desde ese momento, pueda acceder cuando quiera (24 horas al día) en función de su disponibilidad horaria, y desde cualquier PC. Solo necesita conexión a Internet.

Además, el ritmo y el itinerario didáctico del curso están diseñados para ser conciliados con responsabilidades personales y laborales de los estudiantes.

¿Qué ventajas tiene la formación online?:



Fácil de utilizar: no se necesitan conocimientos específicos de informática para realizar el curso. Nuestra plataforma online orienta paso a paso en todo el proceso de formación.



Tutor personal: se pueden resolver las dudas en directo en horario de tutorías o consultar con un tutor personal a través de e-mail.



Desde cualquier dispositivo: sin desplazamientos. Con las claves de acceso se puede acceder al curso desde cualquier dispositivo.



Vídeos y herramientas multimedia: Foros, chats, casos prácticos y múltiples vídeos que harán que tu aprendizaje sea mucho más ameno.



Disponible las 24 horas: se puede acceder al curso en cualquier momento del día.



Contenido descargable: el contenido del curso y todo el material complementario está disponible para su descarga.



Soporte técnico: un equipo de soporte informático estará disponible para cualquier incidencia.



Tutorías telefónicas: el tutor estará disponible telefónicamente.

X X X X X X X X X X X
X X X X X X X X X X X
X X X X X X X X X X X
X X X X X X X X X X X
X X X X X X X X X X X
X X X X X X X X X X X
X X X X X X X X X X X
X X X X X X X X X X X
X X X X X X X X X X X
X X X X X X X X X X X
X X X X X X X X X X X
X X X X X X X X X X X
X X X X X X X X X X X
X X X X X X X X X X X

femxa

CENTRO COLABORADOR



UNIVERSIDAD NEBRIJA



T. 986 493 464 | info@grupofemxa.es | www.grupofemxa.es

Grupo Femxa es una marca registrada por Grupo Femxa Formación y Empleo S.L.. Asimismo, es una marca usada bajo licencia por Femxa Formación S.L.U., Adquiereo Servicios Integrados S.L., Centro de Estudios Activa Formación S.L.U., Nred Soluciones Formativas S.L.U., Learning and Support Services S.L.U. y FollowUp & Control S.L.U.