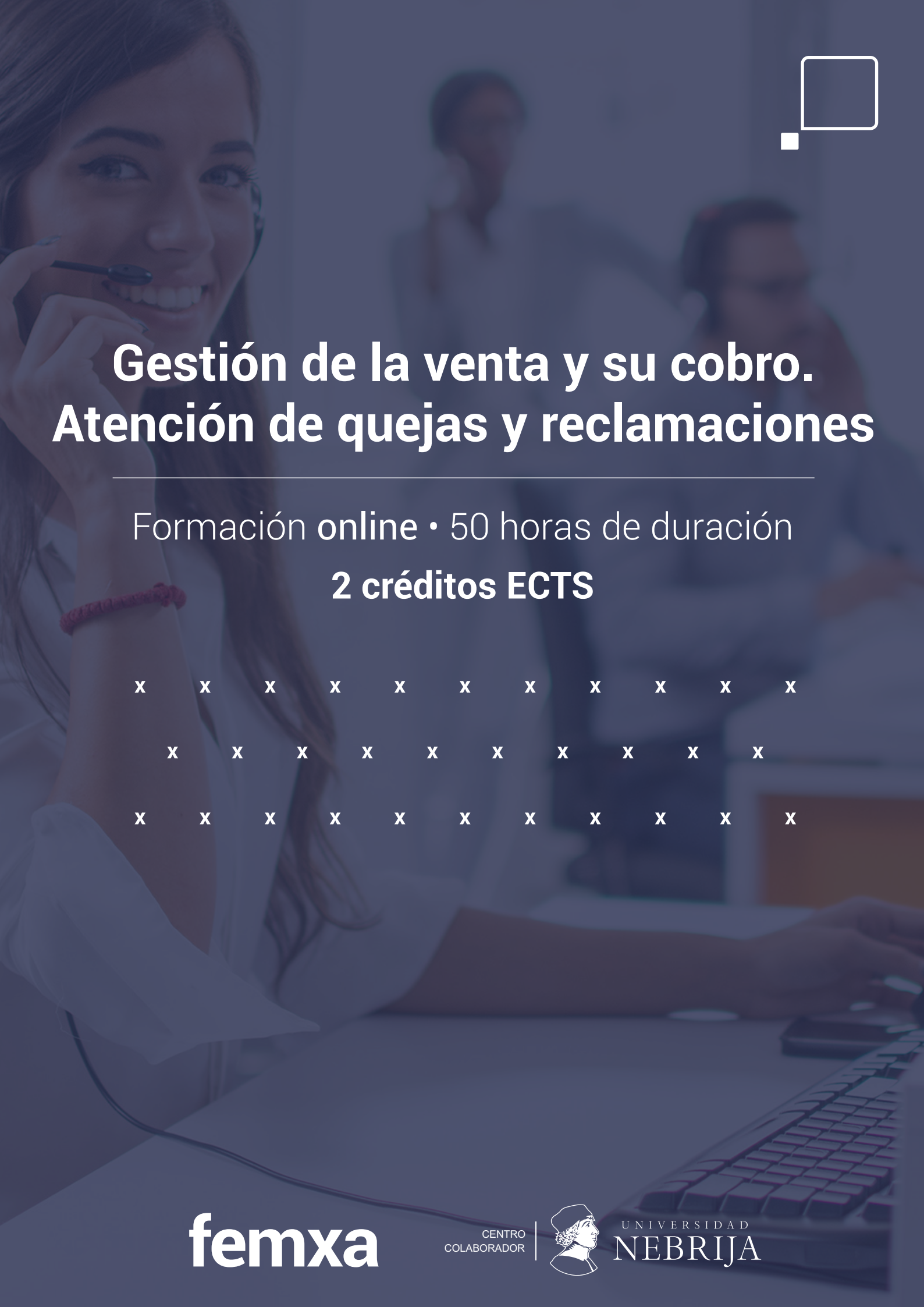

Gestión de la venta y su cobro. Atención de quejas y reclamaciones

Formación **online** • 50 horas de duración

2 créditos ECTS

femxa

CENTRO COLABORADOR

UNIVERSIDAD NEBRIJA

CARACTERÍSTICAS

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.

COMPROMISO FEMXA
Riesgo Cero

Formación online (bonificable hasta el 100%)

* 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.

METODOLOGÍA

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.

femxa

CENTRO COLABORADOR

UNIVERSIDAD NEBRIJA

Tel. 900 100 957 | hola@cursosfemxa.es | **www.cursosfemxa.es**