



EUROINNOVA FORMACION
INTERNATIONAL BUSINESS SCHOOL

Atención al Cliente en el Proceso Comercial

Información gratis Atención al Cliente en el Proceso Comercial

Titulación certificada por EUROINNOVA BUSINESS SCHOOL

+ de 100.000 alumnos formados con el 99% de satisfacción, consulta opiniones reales

Atención al Cliente en el Proceso Comercial

Atención al Cliente en el Proceso Comercial

Duración: 40 horas

Precio: 149 € *

Modalidad: A distancia

* Materiales didácticos, titulación y gastos de envío incluidos.



Información gratis Atención al Cliente en el Proceso Comercial



www.euroinnova.edu.es

Llama gratis : 900 831 200

+ de 100.000 alumnos formados con el 99% de satisfacción, consulta opiniones reales

Atención al Cliente en el Proceso Comercial

Descripción

En la actualidad, se hace imprescindible conocer el concepto de atención al cliente, puesto que en el mundo laboral cualquier empresa requiere establecer una relación con personas que se interesan en los productos y/o servicios de la empresa. En el ámbito de la administración y gestión es necesario conocer los distintos ámbitos de la administración y auditoría, por ello, este curso de atención al cliente en el proceso comercial va dirigido a conocer el proceso para realizar las gestiones administrativas del proceso comercial.

Euroinnova Business School

Euroinnova Business School, es una escuela de negocios avalada por 5 universidades y múltiples instituciones a nivel internacional. En el siguiente enlace puede ver los

cursos Homologados

Además Euroinnova cuenta con más de 10.000

cursos online

Puede matricularse hoy con un 10% de descuento, si se matricula online en el siguiente enlace:



Al formar parte de Euroinnova podrás disponer de los siguientes servicios totalmente gratis, además de pasar a formar parte de una escuela de negocios con un porcentaje de satisfacción de más del 95%, auditada por agencias externas, además de contar con el apoyo de las principales entidades formativas a nivel internacional.



Información gratis Atención al Cliente en el Proceso Comercial



www.euroinnova.edu.es

Llama gratis : 900 831 200

A quién va dirigido

Este curso está dirigido a todas aquellas personas interesadas de forma particular o laboral en el mundo de la administración y gestión más concretamente en la atención al cliente en el proceso comercial.

Objetivos

- Aplicar las 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.

Para que te prepara

La presente formación se ajusta al itinerario formativo de la Unidad Formativa UF0349 Atención al cliente en el proceso comercial, certificando el haber superado las distintas Unidades de Competencia en ella incluidas, y va dirigido a la acreditación de las Competencias profesionales adquiridas a través de la experiencia laboral y de la formación no formal, vía por la que va a optar a la obtención del correspondiente Certificado de Profesionalidad, a través de las respectivas convocatorias que vayan publicando las distintas Comunidades Autónomas, así como el propio Ministerio de Trabajo (Real Decreto 1224/2009 de reconocimiento de las competencias profesionales adquiridas por experiencia laboral).

Salidas laborales

Este profesional ejerce su actividad en el área de administración, recursos humanos, contabilidad o financiera, de cualquier empresa, tanto pública como privada, realizando las funciones a instancia de un responsable superior quien, dependiendo del grado de desarrollo de la misma, puede ser una única persona o el responsable de cada uno de los departamentos –comercial, tesorería, contabilidad, Recursos Humanos– o aquellas personas en las que éstos deleguen. También podrá desarrollar su actividad en asesorías laborales, gestorías y/o empresas consultoras o de servicios, así como entidades del sector financiero y de seguros.

Titulación

Certificado de Aprovechamiento de haber cursado la formación que le Acredita las Unidades de Competencia recogidas en la Unidad Formativa UF0349 Atención al Cliente en el Proceso Comercial, regulada en el Real Decreto 645/2011, de 9 de Mayo, por el que establece el correspondiente Certificado de Profesionalidad.



EUROINNOVA
BUSINESS
SCHOOL



TITULACIÓN EXPEDIDA POR
EUROINNOVA BUSINESS SCHOOL
CENTRO DE ESTUDIOS DE POSTGRADO

CUALIFICA2



Titulación Avalada Para El
Desarrollo De Las Competencias
Profesionales R.D. 1224/2009

Una vez finalizado el curso, el alumno recibirá por parte de Euroinnova Formación vía correo postal, la titulación que acredita el haber con éxito todas las pruebas de conocimientos propuestas en el mismo.

Esta titulación incluirá el nombre del curso/master, la duración del mismo, el nombre y DNI del alumno, el nivel de aprovechamiento que acredita que el alumno superó las pruebas propuestas, las firmas del profesor y Director del centro, y los sellos de la institución que avalan la formación recibida (Euroinnova Formación, Instituto Europeo de Estudios Empresariales y Comisión Internacional para la Formación a Distancia de la UNESCO).

+ de 100.000 alumnos formados con el 99% de satisfacción, consulta opiniones reales

Atención al Cliente en el Proceso Comercial



EUROINNOVA FORMACION

como centro de Formación acreditado para la impartición a nivel nacional de formación
EXPIDE EL PRESENTE TÍTULO PROPIO

NOMBRE DEL ALUMNO/A

con D.N.I. XXXXXXXX ha superado los estudios correspondientes de

Nombre de la Acción Formativa

de XXX horas, perteneciente al Plan de Formación EUROINNOVA en la convocatoria de 2014
Y para que surtan los efectos pertinentes queda registrado con Número de Expediente XXXX/XXXX-XXXX-XXXX-XXXXXX

Con una calificación de SOBRESALIENTE

Y para que conste expido la presente TITULACIÓN en
Granada, a 23 de Abril de 2014

La dirección General

Ei/La interesado/a

Sello



INTERNATIONAL COMMISSION ON DISTANCE EDUCATION
Con Estatuto Consultivo Consejo Superior de Censos Económicos y Social de la UNESCO (Ley. Resolución 65/81)

Forma de financiación

- Contrarrembolso.
- Transferencia.
- Tarjeta de crédito.
- PayPal

Otros: PayU, Sofort, Western Union, SafetyPay

Llama gratis al 900831200 e informate de los pagos a plazos sin intereses que hay disponibles

Metodología

Entre el material entregado en este curso se adjunta un documento llamado Guía del Alumno dónde aparece un horario de tutorías telefónicas y una dirección de e-mail donde podrá enviar sus consultas, dudas y ejercicios.

Los materiales son de tipo monográfico, de sencilla lectura y de carácter eminentemente práctico. La metodología a seguir se basa en leer el manual teórico, a la vez que se responden las distintas cuestiones que se adjuntan al final de cada bloque temático.

Para su evaluación, el alumno/a deberá hacernos llegar en el sobre de franqueo en destino, el "Cuaderno de Ejercicios" que se adjunta. La titulación será remitida al alumno/a por correo, una vez se haya comprobado el nivel de satisfacción previsto (75% del total de las respuestas).

Información gratis Atención al Cliente en el Proceso Comercial



www.euroinnova.edu.es

Llama gratis : 900 831 200

+ de 100.000 alumnos formados con el 99% de satisfacción, consulta opiniones reales

Atención al Cliente en el Proceso Comercial

Materiales didácticos



- Maletín porta documentos
- Manual teórico 'UF0349 Atención al Cliente en el Proceso Comercial'
- Cuaderno de ejercicios
- Sobre a franquear en destino
- Subcarpeta portafolios
- Dossier completo Oferta Formativa
- Carta de presentación
- Guía del alumno
- Bolígrafo

Información gratis Atención al Cliente en el Proceso Comercial



www.euroinnova.edu.es

Llama gratis : 900 831 200

+ de 100.000 alumnos formados con el 99% de satisfacción, consulta opiniones reales

Atención al Cliente en el Proceso Comercial

Profesorado y servicio de tutorías

Nuestro centro tiene su sede en el "Centro de Empresas Granada", un moderno complejo empresarial situado en uno de los centros de negocios con mayor proyección de Andalucía Oriental. Contamos con una extensa plan profesores especializados en las distintas áreas formativas, con una amplia experiencia en el ámbito docente.

El alumno podrá contactar con los profesores y formular todo tipo de dudas y consultas, así como solicitar información complementaria, fuentes bibliográficas y asesoramiento profesional.

Podrá hacerlo de las siguientes formas:

- Por e-mail: El alumno podrá enviar sus dudas y consultas a cualquier hora y obtendrá respuesta en un plazo máximo de 48 horas.
- Por teléfono: Existe un horario para las tutorías telefónicas, dentro del cual el alumno podrá hablar directamente con su tutor.



Información gratis Atención al Cliente en el Proceso Comercial



www.euroinnova.edu.es

Llama gratis : 900 831 200

Plazo de finalización

El alumno cuenta con un período máximo de 6 meses para la finalización del curso, a contar desde la fecha de recepción de las mate del mismo.

Si una vez cumplido el plazo no se han cumplido los objetivos mínimos exigidos (entrega de ejercicios y evaluaciones correspondientes), el alumno podrá solicitar una prórroga con causa justificada de 3 meses.

Bolsa de empleo

El alumno tendrá la posibilidad de incluir su currículum en nuestra bolsa de empleo y prácticas, participando así en los distintos procesos de selección y empleo gestionados por más de 2000 empresas y organismos públicos colaboradores, en todo el territorio nacional.

Agencia de colocación autorizada N° 9900000169

Club de alumnos

Servicio gratuito que permitirá al alumno formar parte de una extensa comunidad virtual que ya disfruta de múltiples ventajas: becas descuentos y promociones en formación, viajes al extranjero para aprender idiomas...

Revista digital

El alumno podrá descargar artículos sobre e-learning, publicaciones sobre formación a distancia, artículos de opinión, noticias sobre convocatorias de oposiciones, concursos públicos de la administración, ferias sobre formación, etc.

Programa formativo

UNIDAD DIDÁCTICA 1. ATENCIÓN AL CLIENTE EN LAS OPERACIONES DE COMPRAVENTA.

- 1.El departamento comercial.
- 2.Procedimiento de comunicación comercial.
- 3.Identificación del perfil psicológico de los distintos clientes.
- 4.Relación con el cliente a través de distintos canales.
- 5.Criterios de calidad en la atención al cliente: satisfacción del cliente.
- 6.Aplicación de la confidencialidad en la atención al cliente.

UNIDAD DIDÁCTICA 2. COMUNICACIÓN DE INFORMACIÓN COMERCIAL EN LOS PROCESOS DE COMPRAVENTA.

- 1.El proceso de compraventa como comunicación.
- 2.La venta telefónica.

UNIDAD DIDÁCTICA 3. ADAPTACIÓN DE LA COMUNICACIÓN COMERCIAL AL TELEMARKETING.

- 1.Aspectos básicos del telemarketing.
- 2.La operativa general del teleoperador.
- 3.Técnicas de venta.
- 4.Cierre de la venta.

UNIDAD DIDÁCTICA 4. TRAMITACIÓN EN LOS SERVICIOS DE POSTVENTA.

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

+ de 100.000 alumnos formados con el 99% de satisfacción, consulta opiniones reales

Atención al Cliente en el Proceso Comercial

PROGRAMA DE BECAS PARA MASTER

Euroinnova cuenta con un programa de **becas de master** para ayudarte a decidir tu futuro, puedes entrar y solicitarla, Euroinnova cuenta con más de 2000 **master online** que puedes consultar y solicitar tu beca.

Haz clic para conocer nuestro catálogo de **cursos online**

Terminos relacionados:

Curso, Certificación, Cualificación, Profesional, Certificado, Profesionalidad, ADGD0308, UC0976_2, MF0976_2, UF0349, Administración, Gestión, Auditoría, Atención, Cliente, Proceso, Comercial, Operaciones, Compraventa, Departamento, Funciones, Básicas, Identificación, Necesidades, Gustos, Clasificación, Procedimiento, Comunicación, Elementos, Institucional, Fases, Soportes, Tratamiento, Léxico, Formulación, Preguntas, Respuestas, Técnicas, Perfil, Psicológico, Condiciones, Venta, Transmisión, Motivación, Canales, Ventajas, Inconvenientes, Internet, Criterios, Calidad, Satisfacción, Confidencialidad, Argumentación, Productos, Objeciones, Telefónica, Catálogo, Televenta, Adaptación, Telemarketing, Teleoperador, Sectores, Empresariales, Mercado, Operativa, General, Actitudes, Positivas, Guiones, Entrevista, Éxito, Cierre, Causas, Hostilidades, Tipología.

Información gratis Atención al Cliente en el Proceso Comercial



www.euroinnova.edu.es

Llama gratis : 900 831 200

+ de 100.000 alumnos formados con el 99% de satisfacción, consulta opiniones reales

Atención al Cliente en el Proceso Comercial



EUROINNOVA
BUSINESS
SCHOOL

FICHA DE MATRICULACIÓN

Para efectuar su matrícula sólo tiene que hacernos llegar esta ficha con sus datos personales vía email a formacion@euroinnova.com.

POSTGRADO EN QUE DESEA MATRICULARSE: :

.....

Nombre:

Apellidos:.....

DNI/ID/Pasaporte:.....

Domicilio envío:

..... CP:.....

Localidad:.....

Provincia:..... País:.....

Teléfono:..... E-mail:.....

Horario de entrega (Mañana o tarde).....

Forma de pago

Observaciones:.....

Una vez recibidos los datos personales, uno de nuestros asesores pedagógicos contactará con usted para concretar la matrícula y confirmarle cuando va a recibir todos los materiales en su domicilio.



EUROINNOVA
BUSINESS
SCHOOL

DESDE ESPAÑA LLAMA GRATIS A:
900 831 200

DESDE FUERA DE ESPAÑA:
+ 34 958 05 02 00

EUROINNOVA FORMACIÓN
POLÍGONO INDUSTRIAL LA ERMITA.
EDIF. CENTRO DE EMPRESAS GRANADA. OFICINA 1º D • 18230 ATARFE - GRANADA
Teléfono: 958 050 200

Información gratis Atención al Cliente en el Proceso Comercial



www.euroinnova.edu.es

Llama gratis : 900 831 200