

# GESTIÓN DE LA VENTA Y SU COBRO.

## ATENCIÓN DE QUEJAS Y RECLAMACIONES

### DIRIGIDO A:

Trabajadores del sector comercio y  
márketing, autónomos y trabajadores  
en ERTE de cualquier sector

### OBJETIVOS:

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.



**Modalidad**  
Teleformación



**Duración**  
30 horas



**Diploma**  
Acreditativo SEPE



**Inicio**  
Marzo 2021



**Plazas**  
Limitadas



**100%**  
Subvencionado

# CONTENIDOS:

## 1. GESTIÓN COMERCIAL

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

## 2. LA RELACIÓN CON EL CLIENTE

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

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

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