

ADGD122PO GESTIÓN DE LA VENTA Y SU COBRO. ATENCIÓN DE QUEJAS Y RECLAMACIONES 30 HORAS

FAMILIA PROFESIONAL: ADMINISTRACIÓN Y GESTIÓN
ÁREA PROFESIONAL: ADMINISTRACIÓN Y AUDITORÍA
OBJETIVOS:

Gestionar eficientemente la cartera de clientes, mejorar la atención al cliente e identificar los factores clave en la gestión de quejas y reclamaciones.

CONTENIDO

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.

 Para personas trabajadoras y autónomas en activo o ERTE dentro del sector Energía.

DOCUMENTACIÓN ACREDITATIVA:

- Anexo Cumplimentado.
- Fotocopia DNI o NIE.
- Fotocopia tarjeta de la Seguridad Social.
- Fotocopia de la cabecera de la última nómina, fotocopia del contrato de trabajo o vida laboral actualizada.

**CURSO
ONLINE**
100% GRATUITO



Formación 100% subvencionada por:


Fundación Estatal
PARA LA FORMACIÓN EN EL EMPLEO


GOBIERNO
DE ESPAÑA


MINISTERIO
DE TRABAJO
Y ECONOMÍA SOCIAL


SERVICIO PÚBLICO
DE EMPLEO
ESTATAL
SEPE

METODOLOGÍA

La teleformación o e-learning es un sistema educativo que se realiza a través de internet, sin limitaciones horario ni lugar, lo que permite a los alumnos aprender a su propio ritmo mientras continúan con actividad profesional.

Aspectos clave del sistema:

- Profesores-tutores: acompañan al alumno durante todo el proceso con apoyo personalizado online.
- Evaluación continua: incluye actividades, controles y pruebas realizadas dentro del campus.
- Herramientas del campus: permiten comunicación (foros, chats), acceso a materiales, seguimiento académico y participación en eventos online.
- Diploma: se obtiene al completar y superar todas las evaluaciones obligatorias y cumplir con los requisitos establecidos, incluyendo el 100% de asistencia (cuando sea presencial)

Inscripción en: www.formalba.es

Infórmese en:



967 22 16 51
968 24 00 88



info@formalba.es

VENTAJAS DE CERTIFICARSE CON FORMALBA



DIPLOMA ACREDITATIVO SEPE
Acreditación Oficial



EXPERIENCIA ACREDITATIVA
Más de 24 años de experiencia dedicados exclusivamente a la Formación para el Empleo



SISTEMA DE TUTORÍAS
Garantizamos un apoyo continuo al alumno a través de tutorías individualizadas. Grupos reducidos.



CONTENIDO ACTUALIZADO
Temario completo y actualizado según normativa vigente...