



**UF0349. Atención al cliente en el proceso comercial**

## **Objetivos**

---

### □ **Objetivo General**

- Recoger los pedidos habituales de los clientes por los distintos canales disponibles en la organización, aplicando los procedimientos y protocolos internos e identificando posibles oportunidades de negocio, a fin de satisfacer sus requerimientos y transmitir la información facilitada.
- Realizar los trámites administrativos vinculados con las acciones de fidelización y del servicio postventa, de acuerdo con los criterios de calidad de servicio establecidos, para dar apoyo a la gestión y satisfacción de los clientes.

### □ **Objetivos Específicos**

- 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.

## Contenidos

<b>UF0349. Atención al cliente en el proceso comercial</b>	<b>Tiempo estimado</b>
<p><b>Unidad de Aprendizaje 1</b></p> <p><b>Unidad Didáctica 1:</b> Introducción al ordenador (hardware, software).</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• El departamento comercial.</li> <li>• Procedimiento de comunicación comercial.</li> <li>• Identificación del perfil psicológico de los distintos clientes.</li> <li>• Relación con el cliente a través de distintos canales.</li> <li>• Criterios de calidad en la atención al cliente: satisfacción del cliente.</li> <li>• Aplicación de la confidencialidad en la atención al cliente.</li> </ul>	
<p>Actividades de Evaluación UA 01</p>	<b>2,50 horas</b>
<p>Tiempo total de la unidad</p>	<b>10 horas</b>
<p><b>Unidad de Aprendizaje 2</b></p> <p><b>Unidad Didáctica 2:</b> Comunicación de información comercial en los procesos de compraventa.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• El proceso de compraventa como comunicación.</li> <li>• Comunicación de la información sobre los productos.</li> </ul>	
<p>Actividades de Evaluación UA 02</p>	<b>2 horas</b>
<p>Tiempo total de la unidad</p>	<b>9 horas</b>
<p><b>Unidad de Aprendizaje 3</b></p> <p><b>Unidad Didáctica 3:</b> Adaptación de la comunicación comercial al telemarketing.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Aspectos básicos del telemarketing.</li> <li>• La operativa general del teleoperador.</li> <li>• Técnicas de venta.</li> <li>• Cierre de la venta.</li> </ul>	

Actividades de Evaluación UA 03	<b>2,50 horas</b>
Tiempo total de la unidad	<b>10 horas</b>
<p><b>Unidad de Aprendizaje 4</b></p> <p><b>Unidad Didáctica 4:</b> Tramitación en los servicios de postventa.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Seguimiento comercial: concepto.</li> <li>• Fidelización de la clientela.</li> <li>• Identificación de quejas y reclamaciones.</li> <li>• Procedimiento de reclamaciones y quejas.</li> <li>• Valoración de los parámetros de calidad del servicio y su importancia o consecuencias de su no existencia.</li> <li>• Aplicación de la confidencialidad a la atención prestada en los servicios de postventa.</li> </ul>	
Actividades de Evaluación UA 04	<b>2 horas</b>
Tiempo total de la unidad	<b>10 horas</b>
Evaluación final UF0349	<b>1 hora</b>
<b>4 unidades de aprendizaje / 4 unidades didácticas</b>	<b>40 horas</b>