



**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

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

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