

ATENCIÓN AL PÚBLICO

La atención al público es un aspecto clave para la fidelización del cliente. En un entorno económico con una alta oferta de productos similares, la fase posventa es indispensable para ofrecer un servicio completo a los clientes. Esta fase, bien gestionada, ayuda a que estos vuelvan a confiar en nosotros para su próxima compra.

Aunque la mayoría de las veces que los clientes contactan con atención al público suele ser por quejas o reclamaciones, es importante tener en cuenta que la gestión de este proceso puede ser la diferencia entre captar o perder un cliente.

CONTENIDO

COMUNICACIÓN COMERCIAL

Teoría (Formato texto)

1. Introducción a la comunicación
2. Introducción al proceso de comunicación.

Elementos y tipos

3. Técnicas de comunicación. Teoría.

El proceso de comunicación comercial

1. Evolución lógica.
2. El vendedor profesional.
3. El cliente.

TEST AUTOEVALUACION

LA ORGANIZACIÓN DE LAS VENTAS

1. El departamento de ventas
2. Planificación de las ventas
3. Administración de las relaciones con el cliente
4. El CRM y el Marketing transaccional
5. Requisitos para implantar con éxito un CRM
6. Indicadores de un CRM
7. Implementación de un CRM

Lectura sobre organización de ventas

Test

CRM

8. Elegir un CRM
9. Suma CRM
10. Contactos
11. CRM para comerciales
12. CRM director comercial
13. CRM atención al cliente
14. CRM email marketing

COMERCIO ELECTRONICO

1. Comercio electrónico
2. L Lectura
3. T Test
4. Tiendas online
5. Tiendas online 2
6. Tiendas online 3
7. Medios de cobro

COMUNICACIÓN VERBAL

1. La comunicación verbal.
2. Lectura la comunicación verbal.

3. Test de comunicación verbal.
4. Los propósitos de la comunicación.
5. Lectura los propósitos de la comunicación.
6. Test los propósitos de la comunicación.
7. Cualidades de la voz y variedad vocal.
8. Lectura cualidades de la voz.
9. Test cualidades de la voz.
10. Las reglas del método.
11. Técnicas para perder el miedo.
12. Técnicas para vender el miedo.
13. Técnicas de memoria visual.

LA COMUNICACIÓN NO VERBAL

14. Los gestos.
15. Concepto de comunicación no verbal.
16. Comunicación corporal.
17. Lectura I comunicación no verbal.
18. Test I comunicación no verbal.
19. Comunicación paralingüística.
20. Comunicación verbal espacial.
21. Postura y movimiento.
22. Gestos y expresiones de la cara.
23. Contacto visual.
24. Vestimenta y aspecto.
25. Una buena imagen.
26. Tener estilo.
27. Imagen personal.
28. Lectura II comunicación no verbal.
29. Test II comunicación no verbal.

COMUNICACIÓN COMERCIAL

30. Proceso de comunicación comercial.
31. Fases de la comunicación comercial.
32. Estrategias para mejorar la comunicación.
33. Lectura comunicación comercial.

BUENAS PRÁCTICAS EN LA RELACIÓN CON LOS CLIENTES

1. Atención telefónica
2. Atención en redes sociales
3. Calidad del servicio y atención al cliente

EXAMEN FINAL