

ÍNDICE

1. ATENCIÓN AL CLIENTE EN EL PROCESO COMERCIAL 1ª PARTE

1.1. Atención al Cliente en las Operaciones de Compraventa

- El departamento Comercial 3
- Procedimiento de Comunicación Comercial..... 10
- Identificación del Perfil Psicológico de los Distintos Clientes .. 24
- Relación con el Cliente a Través de Distintos Canales 32
- Criterios de Calidad en la Atención al Cliente: Satisfacción del Cliente..... 36
- Aplicación de la Confidencialidad en la Atención al Cliente ... 39
- Resumen 43
- Autoevaluación 47
- Actividades 48

1.2. Comunicación de Información Comercial en los Procesos de Compraventa

- El Proceso de Compraventa como Comunicación..... 51
- La Venta Telefónica 58
- Resumen 63
- Autoevaluación 66
- Actividades 67

2. ATENCIÓN AL CLIENTE EN EL PROCESO COMERCIAL 2ª PARTE

2.1. Adaptación de la Comunicación Comercial al Telemarketing

- Aspectos Básicos del Telemarketing 71
- La Operativa General del Teleoperador 73
- Técnicas de Venta..... 77
- Cierre de la Venta..... 87
- Resumen 93
- Autoevaluación 96
- Actividades 97

2.2. Tramitación en los servicios de Postventa

- Seguimiento Comercial: Concepto 101
- Fidelización de la Clientela..... 101
- Identificación de Quejas y Reclamaciones..... 107
- Procedimiento de Reclamaciones y Quejas 111
- Valoración de los Parámetros de Calidad del Servicio y su Importancia o Consecuencias de su no Existencia 114
- Aplicación de la Confidencialidad a la Atención Prestada en los Servicios de Postventa..... 115
- Resumen 117
- Autoevaluación 120
- Actividades 121

GLOSARIO

BIBLIOGRAFÍA