

## FICHA TÉCNICA DEL CURSO

**Referencia:** ONV2CT1308

**Nombre:** Atención al cliente en las operaciones de compraventa

**Duración:** 15 horas

**Modalidad:** Teleformación

### Objetivos:

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. Identificar los procedimientos de comunicación comercial en las operaciones de compraventa en organizaciones tipo.

### Contenidos:

1. El departamento comercial.
2. Procedimiento de comunicación comercial.
3. Identificación del perfil psicológico de los distintos clientes.
4. Relación con el cliente a través de distintos canales.
5. Criterios de calidad en la atención al cliente: satisfacción del cliente.
6. Aplicación de la confidencialidad en la atención al cliente.