

# PLANES DE FORMACIÓN DIRIGIDOS PRIORITARIAMENTE A TRABAJADORES OCUPADOS

## PROGRAMA DE LA ESPECIALIDAD FORMATIVA:

### GESTIÓN DE LA VENTA Y SU COBRO. ATENCIÓN DE QUEJAS Y RECLAMACIONES

---

#### DATOS GENERALES DE LA ESPECIALIDAD FORMATIVA

**1. Familia Profesional** ADMINISTRACIÓN Y GESTIÓN

**Área Profesional:** ADMINISTRACIÓN Y  
AUDITORÍA

**2. Denominación:** GESTIÓN DE LA VENTA Y SU COBRO. ATENCIÓN DE QUEJAS Y RECLAMACIONES

**3. Código:** **ADGD122PO**

**4. Objetivo General:** Organizar la gestión de la cartera de clientes de manera eficiente, mejorar la calidad de la atención al cliente y reconocer todos los elementos que influyen en la atención de las quejas y las reclamaciones de los clientes.

#### 5. CONTENIDOS FORMATIVOS:

##### 1. GESTIÓN COMERCIAL

- 1.1. La "conciencia comercial": qué supone concebir la relación con los clientes desde una perspectiva comercial
- 1.2. Que es vender. Nuevas formas comerciales. Proceso de compra- venta
- 1.3. Tipología de la venta. La venta personal.
- 1.4. El punto de venta y el merchandising.
- 1.5. Organización del trabajo: gestión de la cartera de clientes.

##### 2. LA RELACIÓN CON EL CLIENTE.

- 2.1. Calidad del servicio al cliente.
- 2.2. Perfil del cliente actual.
- 2.3. Derechos y obligaciones del cliente.
- 2.4. Tipología de comportamientos del cliente y estrategias de gestión.
- 2.5. Instituciones y Servicios de Protección al consumidor.

##### 3. SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE. QUEJAS Y RECLAMACIONES.

- 3.1. Procedimiento y normativa en los procesos de reclamación. Documentos necesarios.
- 3.2. Habilidades de comunicación en el servicio de atención al cliente.
- 3.3. La comunicación: instrumento de relación y atención al cliente.
- 3.4. El lenguaje positivo.
- 3.5. Los diferentes estilos de comunicación.
- 3.6. Técnicas de negociación.
- 3.7. El manejo y la resolución de conflictos.
- 3.8. La conducta de los clientes en situaciones difíciles.
- 3.9. Instrumentos para hacer frente a las situaciones difíciles.
- 3.10. El proceso de atención de quejas y reclamaciones.