

# Gestión de la venta y su cobro. Atención de quejas y reclamaciones

---

Formación online • 50 horas de duración

**2 créditos ECTS**

CENTRO  
COLABORADOR



UNIVERSIDAD  
**NEBRIJA**

# CARACTERÍSTICAS

Avalado y  
reconocido por:



Confederación Española de Comercio

## Objetivos principales del curso

Con este curso online de gestión de la venta y su cobro, atención de quejas y reclamaciones, aprenderás a 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.



### **50 horas • 2 créditos ECTS**

Válidos en concursos-oposición, traslados, bolsas de contratación, oposiciones y plazas interinas.



### **Doble titulación:**

- Diploma de Aprovechamiento de Femxa avalado y reconocido por la CEC (Confederación Española de Comercio).
- Título certificado por la Universidad Nebrija\*



### **Formación de calidad:**

Metodología 100% online y tutor especializado.



**Formación online (bonificable hasta el 100%)**

\* Enseñanzas que no conducen a la obtención de un título con valor oficial.



# TEMARIO

## ¿Qué **aprenderás** con nosotros?

### 1 **GESTIÓN COMERCIAL.**

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

### 2 **LA RELACIÓN CON EL CLIENTE.**

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

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

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



## 100% ONLINE. FLEXIBILIDAD

Nuestra **metodología online** está pensada para que los alumnos adquieran un nivel de conocimiento adecuado a su ocupación profesional. Ofrecemos un nivel alto de interactividad, siguiendo un plan de trabajo totalmente **individualizado**, con un **seguimiento y evaluación, acceso a contenidos 24 horas y ejercicios** que facilitan y amenizan el aprendizaje.

Una vez matriculado, el alumno recibirá las claves de acceso al **Campus Virtual** del curso para que, desde ese momento, pueda acceder cuando quiera (24 horas al día) en función de su disponibilidad horaria, y desde cualquier PC. Solo necesita conexión a Internet.

Además, el ritmo y el itinerario didáctico del curso están diseñados para ser conciliados con responsabilidades personales y laborales de los estudiantes.

## ¿Qué ventajas tiene la formación online?:



**Fácil de utilizar:** no se necesitan conocimientos específicos de informática para realizar el curso. Nuestra plataforma online orienta paso a paso en todo el proceso de formación.



**Tutor personal:** se pueden resolver las dudas en directo en horario de tutorías o consultar con un tutor personal a través de e-mail.



**Desde cualquier dispositivo:** sin desplazamientos. Con las claves de acceso se puede acceder al curso desde cualquier dispositivo.



**Videos y herramientas multimedia:** Foros, chats, casos prácticos y múltiples vídeos que harán que tu aprendizaje sea mucho más ameno.



**Disponible las 24 horas:** se puede acceder al curso en cualquier momento del día.



**Contenido descargable:** el contenido del curso y todo el material complementario está disponible para su descarga.



**Soporte técnico:** un equipo de soporte informático estará disponible para cualquier incidencia.



**Tutorías telefónicas:** el tutor estará disponible telefónicamente.

CENTRO  
COLABORADOR



UNIVERSIDAD  
NEBRIJA