

randstad
elearning.



gestión y atención del servicio de postventa.

¿qué incluye este curso?

Incluye acceso, soporte administrativo y pedagógico a través del tutor personal y diploma acreditativo.

Duración: 16 horas

Tiempo estimado: 3 semanas

gestión y atención del servicio postventa

objetivos del curso

Adquirir los conocimientos necesarios para gestionar y atender eficazmente el servicio de postventa aumentando la fidelización de los clientes.

estructura general del curso

La comunicación y otras habilidades

- Habilidades de comunicación
- Habilidades de comunicación interpersonal
- Habilidades de comunicación comercial
- Habilidades y técnicas de venta
- Gestión del tiempo
- Perfil profesional del recepcionista

El servicio a los clientes

- Tipos de clientes
- Habilidades de atención a clientes
- Concepto de atender
- Calidad en la atención al cliente
- Venta en mostrador

Control y seguimiento de la venta y la postventa

- Estrategias de negocio
- Características del negocio de almacén. Elementos económicos subyacentes a nivel de facturación y rentabilidad
- KPIs de control de almacén
- Análisis de costes internos. Clasificación en virtud de su importancia
- Económica y estratégica
- Actuaciones para mejorar la rentabilidad. Áreas de mejora
- Organización y dirección del equipo de recambistas
- Organización de flujos y gestión de existencias

recomendaciones técnicas

Para poder ejecutar la plataforma de formación necesitarás un navegador web (recomendamos IE8 o posterior / Firefox / Opera / Safari / Chrome) con el plugin de Flash 9 o posterior.

Además, recomendamos una resolución de pantalla de 1024 x 768 Así como, que la conexión a Internet sea al menos de 256 kbits/s