

LA RECEPCION EN LA POSTVENTA: PROCESO, VENTA Y FIDELIZACION

Curso dirigido a Recepcionistas y Jefes de Taller, y en cualquier caso a personal de postventa sin experiencia en ventas y que tenga trato con clientes. Es objetivo del curso transmitir los aspectos del puesto de trabajo como “vendedor de postventa” y facilitar herramientas que les afiancen como vendedores de postventa.

Los contenidos propuestos se ajustarán a los intereses y necesidades de cada marca, y siempre, haciendo referencia a sus estándares y herramientas de gestión.

Contenidos:

- *Historia, valores de la Marca.*
- *Actores de la postventa. Actitud del cliente.*
- *Calidad de servicio. Tipos de calidad.*
- *El cliente y la postventa. Calidad percibida.*
- *Procedimiento de atención al cliente en Postventa. Análisis de las etapas.*
- *Orientación comercial de la Postventa.*
- *Principios comerciales. Técnicas de venta.*
- *Marco legislativo.*

El curso es eminentemente práctico, con abundantes ejercicios que originen discusión e implicación, fomentando el cambio de actitudes. Se realizan simulaciones que permiten a los asistentes adquirir habilidades y comportamientos básicos en la relación comercial con el cliente.