

# ESQUEMA

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

## 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.

## 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.

## 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.