

Habilidades Comerciales



Área: Comercial y Marketing

Modalidad: Teleformación

Duración: 60 h

Precio: 420.00€

[Curso Bonificable](#)

[Contactar](#)

[Recomendar](#)

[Matricularme](#)

DESTINATARIOS

Personas ocupadas o desempleadas que deseen ampliar o mejorar sus conocimientos para perfeccionar las habilidades en materia de habilidades comerciales.

OBJETIVOS

Objetivo General

□ Adquirir conocimientos para el desarrollo de habilidades comerciales y conocer, analizar y acercarse a los hábitos de los clientes y el proceso y las técnicas de venta para garantizar su cierre.

CONTENIDOS

Unidad 1: Proactividad comercial.

- La importancia de ser proactivos.
- El esfuerzo continuado.
- La orientación al cliente.
- La imagen que transmitimos al cliente.
- Planificación y optimización de recursos.
- Reglas para ser proactivos.

Unidad 2: La atención y gestión telefónica de clientes.

- La orientación al cliente. Proceso de asesoramiento comercial a clientes.
- Atención de las necesidades del consumidor. Incrementar el valor de los clientes actuales.
- Elementos que intervienen en la comunicación.
- La expresión verbal y no verbal. El lenguaje positivo y negativo, la entonación y la articulación.
- La escucha activa.
- Descubrir necesidades.
- Llamadas de petición de información.
- Tratamiento de reclamaciones.

Unidad 3: La entrevista comercial.

- Preparación de la entrevista comercial.
- La entrevista comercial y la comunicación.
- Estructura de la comunicación. Las habilidades comerciales como emisores y receptores de la comunicación.
- La comunicación verbal y no verbal.

- La mirada, los gestos y posturas, la voz.
- El saludo y la presentación.
- La detección de necesidades.
- Las preguntas.
- La escucha activa y la empatía.
- La capacidad de sintonizar emocionalmente con la otra persona.
- Defectos y barreras para una buena comunicación.

Unidad 4: Convertir oportunidades en necesidades.

- El proceso comercial y la detección de oportunidades.
- Proceso de asesoramiento comercial a clientes.
- Atención de las necesidades del cliente.
- Incrementar el valor de los clientes actuales.
- La venta cruzada.
- Generación de confianza.

Unidad 5: Argumentación comercial.

- Las características, ventajas comerciales y beneficios del producto o servicio.
- Secuencia de la argumentación comercial: Apertura.
- Secuencia de la argumentación comercial: Desarrollo.
- Secuencia de la argumentación comercial: Demostración.
- Secuencia de la argumentación comercial: Presentación de beneficios.
- La argumentación: Esquema a seguir.
- Algunas recomendaciones prácticas para la argumentación comercial.

Unidad 6: Tratamiento de objeciones.

- Tratamiento de objeciones. Qué debemos hacer cuando el cliente nos plantea una objeción.
- Tipos de objeciones y formas de afrontarla.
- Técnicas para rebatir objeciones.
- Reglas de oro en el tratamiento de objeciones.

Unidad 7: El cierre de ventas.

- El cierre de la venta y fases en el proceso de cierre de la venta.
- Las señales de compra y algunos tipos de señales de interés.
- Requisitos para el cierre de la venta y técnicas de cierre.

Unidad 8: Fidelización y seguimiento de clientes.

- Concepto de fidelización de clientes.
- Gestión de clientes.
- Vinculación de clientes.
- Ventajas de fidelización.
- Factores de fidelización.

Unidad 9: Atención eficaz al cliente.

- La orientación al cliente.
- Comunicarse y escuchar al cliente.
- La importancia de la imagen.
- Evitar una imagen negativa.
- La expresión verbal.
- La oficina o establecimiento, y el puesto de trabajo.
- Cómo tratar a nuestros clientes según su actitud.
- Tratamiento de quejas y reclamaciones.
- Recomendaciones finales.

Unidad 10: La comunicación y el lenguaje no verbal para el éxito de venta.

- El proceso de la venta y la comunicación. Estructura de la comunicación.
- Preparación de la venta.
- La comunicación no verbal. La mirada, los gestos y posturas.
- La voz.
- Comunicación verbal: Primera impresión.
- Recomendaciones para la presentación.
- La detección de necesidades.
- Las preguntas.
- La escucha activa.
- La empatía. Sintonía emocional.
- Habilidades como emisores.
- Habilidades como receptores.
- Barreras en la comunicación.

Unidad 11: Técnicas eficaces para el cierre de ventas.

- El cierre de ventas. Fases y requisitos para el cierre de venta.
- Señales de compra. Algunos tipos de señales de interés.
- Técnicas de cierre.
- Recordemos que.
- Después del cierre.
- Seguimiento de la venta.

METODOLOGIA

- **Total libertad de horarios** para realizar el curso desde cualquier ordenador con conexión a Internet, **sin importar el sitio desde el que lo haga**. Puede comenzar la sesión en el momento del día que le sea más conveniente y dedicar el tiempo de estudio que estime más oportuno.
- En todo momento contará con un **asesoramiento de un tutor personalizado** que le guiará en su proceso de aprendizaje, ayudándole a conseguir los objetivos establecidos.
- **Hacer para aprender**, el alumno no debe ser pasivo respecto al material suministrado sino que debe participar, elaborando soluciones para los ejercicios propuestos e interactuando, de forma controlada, con el resto de usuarios.
- **El aprendizaje se realiza de una manera amena y distendida**. Para ello el tutor se comunica con su alumno y lo motiva a participar activamente en su proceso formativo. Le facilita resúmenes teóricos de los contenidos y, va controlando su progreso a través de diversos ejercicios como por ejemplo: test de autoevaluación, casos prácticos, búsqueda de información en Internet o participación en debates junto al resto de compañeros.
- **Los contenidos del curso se actualizan para que siempre respondan a las necesidades reales del mercado**. El departamento multimedia incorpora gráficos, imágenes, videos, sonidos y elementos interactivos que complementan el aprendizaje del alumno ayudándole a finalizar el curso con éxito.

REQUISITOS

Los requisitos técnicos mínimos son:

- Navegador Microsoft Internet Explorer 8 o superior, Mozilla Firefox 52 o superior o Google Chrome 49 o superior. Todos ellos tienen que tener habilitadas las cookies y JavaScript.
- Resolución de pantalla de 1024x768 y 32 bits de color o superior.