

HABILIDADES COMERCIALES. COMT051PO

SKU: EVOL-3240-iNO-B | **Categorías:** [COMERCIO Y MARKETING](#), [Comercio y Marketing](#)

INFORMACIÓN DEL CURSO

Horas 60

Más información [CONTENIDO ADAPTADO A CERTIFICADO DE PROFESIONALIDAD](#)

CURSO DE ESPECIALIZACIÓN

HABILIDADES COMERCIALES

Objetivos

Este Curso COMT051PO HABILIDADES COMERCIALES le ofrece una formación especializada en la materia dentro de la Familia Profesional de Artes gráficas. Con este CURSO COMT051PO HABILIDADES COMERCIALES el alumno será capaz de desenvolverse dentro del Sector y 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 DIDÁCTICA 1. PROACTIVIDAD COMERCIAL.

1. La importancia de ser proactivo
2. El esfuerzo continuado
3. La orientación al cliente
4. La imagen que transmitimos al cliente
5. Planificación y optimización de recursos
6. Reglas para ser Proactivos

UNIDAD DIDÁCTICA 2. LA ATENCIÓN Y GESTIÓN TELEFÓNICA DE CLIENTES.

1. La Orientación al Cliente
2. Proceso de asesoramiento comercial a clientes
3. Atención de las necesidades del cliente
4. Incrementar el valor de los clientes actuales
5. Elementos que interviene en la comunicación
6. La expresión verbal
7. El lenguaje positivo y negativo



8. La entonación
9. La articulación
10. La escucha activa
11. Descubrir necesidades
12. Llamadas de petición de información
13. Tratamiento de reclamaciones

UNIDAD DIDÁCTICA 3. LA ENTREVISTA COMERCIAL.

1. Preparación de la Entrevista Comercial
2. La entrevista comercial y la Comunicación
3. Estructura de la Comunicación
4. La Comunicación No Verbal
5. La mirada, los gestos y posturas, la voz
6. La Comunicación Verbal
7. El saludo y la presentación
8. La detección de necesidades
9. Las preguntas
10. La escucha activa y la empatía
11. La capacidad de sintonizar emocionalmente con la otra persona
12. Las habilidades comerciales como Emisores y como Receptores de la comunicación
13. Defectos y barreras para una buena Comunicación

UNIDAD DIDÁCTICA 4. CONVERTIR OPORTUNIDADES EN NECESIDADES.

1. El proceso comercial y la detección de oportunidades
2. Proceso de asesoramiento comercial a clientes
3. Atención de las necesidades del cliente
4. Incrementar el valor de los clientes actuales
5. La venta cruzada
6. Beneficios de la venta cruzada
7. Cómo enfocar la venta cruzada
8. Generación de confianza

UNIDAD DIDÁCTICA 5. ARGUMENTACIÓN COMERCIAL.

1. Las características del producto o servicio
2. Las ventajas comerciales del producto o servicio
3. Los beneficios del producto o servicio
4. Secuencia de la Argumentación Comercial: Apertura
5. Secuencia de la Argumentación Comercial: Desarrollo
6. Secuencia de la Argumentación Comercial: Demostración
7. Secuencia de la Argumentación Comercial: Presentación de Beneficios
8. La argumentación: esquema a seguir
9. Algunas recomendaciones prácticas para la Argumentación Comercial



UNIDAD DIDÁCTICA 6. TRATAMIENTO DE OBJECIONES.

1. Tratamiento de objeciones
2. Qué debemos hacer cuando el cliente dice nos plantea una objeción
3. Tipos de Objeciones y formas de afrontarlas
4. Técnicas para rebatir objeciones
5. Reglas de oro en el tratamiento de objeciones

UNIDAD DIDÁCTICA 7. EL CIERRE DE VENTAS.

1. Actividad
2. El cierre de la venta
3. Fases en el proceso de cierre de la venta
4. Las señales de compra
5. Algunos tipos de señales de interés
6. Requisitos para el cierre de venta
7. Técnicas de cierre

UNIDAD DIDÁCTICA 8. FIDELIZACIÓN Y SEGUIMIENTO DE CLIENTES.

1. Concepto de fidelización de clientes
2. Gestión de clientes
3. Vinculación de clientes
4. Ventajas de la fidelización
5. Factores de fidelización

UNIDAD DIDÁCTICA 9. ATENCIÓN EFICAZ AL CLIENTE.

1. La orientación al cliente
2. La comunicación con el cliente
3. Escuchar al cliente
4. La importancia de la imagen
5. Evitar una imagen negativa
6. La expresión verbal
7. La calidad de la voz
8. Comunicación no verbal
9. La oficina o establecimiento, y el puesto de trabajo
10. Cómo tratar a nuestros clientes según su actitud
11. El cliente que asiente o permanece en silencio
12. El cliente impulsivo y el cliente indeciso
13. El cliente que se da importancia y lo sabe todo
14. El cliente riguroso y minucioso
15. El cliente rudo y polémico
16. El cliente hablador
17. El cliente desconfiado y escéptico



18. Tratamiento de quejas y reclamaciones
19. Recomendaciones finales

UNIDAD DIDÁCTICA 10. LA COMUNICACIÓN Y EL LENGUAJE NO VERBAL PARA EL ÉXITO DE LA VENTA.

1. El proceso de la venta y la comunicación
2. Estructura de la comunicación
3. Preparación de la venta
4. La venta
5. La comunicación no verbal
6. La mirada
7. Los gestos y posturas
8. La voz
9. Comunicación verbal: la primera impresión
10. Recomendaciones para la presentación
11. La detección de necesidades
12. Las preguntas
13. La escucha activa
14. Actividad "La Escucha Activa"
15. La empatía
16. Sintonía emocional
17. Habilidades como emisores
18. Habilidades como receptores
19. Barreras en la comunicación

UNIDAD DIDÁCTICA 11. TÉCNICAS EFICACES PARA EL CIERRE DE VENTAS.

1. El cierre de venta
2. Fases en el proceso de cierre de la venta
3. Señales de compra
4. Algunos tipos de señales de interés
5. Requisitos para el cierre de venta
6. Técnicas de cierre (I)
7. Recordemos que...
8. Despues del cierre
9. Actividad
10. El Cierre Venta
11. Seguimiento de la venta

