

A background image showing a person's hand using a computer mouse. The image is overlaid with a semi-transparent grey rounded rectangle containing the text 'COMT051PO. Habilidades comerciales'. To the right of the text, there is a vertical column of seven white circles of varying sizes, with the bottom-most circle being the largest and the top-most being the smallest. The background is a blurred office setting with a laptop and a desk.

COMT051PO. 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.

□ **Objetivos Específicos**

- Conocer la importancia de ser proactivo, la necesidad de estar orientado al cliente y la planificación y optimización de recursos.
- Conocer las pautas en la atención y gestión telefónica de clientes en nuestro proceso de asesoramiento comercial y descubrimiento de sus necesidades, atendiendo a pautas de expresión verbal desde un lenguaje positivo, aplicando la escucha activa.
- Conocer las pautas a seguir para preparar las entrevistas comerciales y las habilidades verbales y no verbales a desplegar en estas primeras fases.
- Conocer las pautas para convertir las necesidades de nuestros clientes en oportunidades de venta para nuestra empresa teniendo en cuenta el tipo de cliente que tenemos ante nosotros.
- Conocer la diferencia entre las características, ventajas y beneficios de un producto o servicio, y la secuencia de argumentación comercial posterior a realizar, incluyendo algunas recomendaciones prácticas al respecto.
- Conocer la importancia de las objeciones que nos puede poner el cliente, con qué tipo nos podemos encontrar y qué tratamiento debemos hacer de las mismas.

- Conocer las señales que nos indican que el momento del cierre de ventas es propicio, así como conocer las diferentes técnicas que se pueden usar para culminar dicho cierre.
- Conocer la importancia de la fidelización de clientes en la empresa y las pautas para realizar dicha fidelización y seguimiento del cliente.
- Conocer todas las pautas a tener en cuenta en una atención eficaz al cliente, tanto de forma general como para tipos de clientes específicos.
- Conocer las diferentes fases del proceso de venta y los aspectos de comunicación verbal y no verbal que serán determinantes en cada momento.

Contenidos

COMT051PO. Habilidades comerciales	Tiempo estimado
<p>Unidad 1: Proactividad comercial.</p> <ul style="list-style-type: none"> • 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. 	2,30 horas
Cuestionario de Autoevaluación UA 01	30 minutos
Actividad de Evaluación UA 01	1 hora
Tiempo total de la unidad	4 horas
<p>Unidad 2: La atención y gestión telefónica de clientes.</p> <ul style="list-style-type: none"> • La orientación al cliente. <ul style="list-style-type: none"> ○ Hábitos y comportamiento del consumidor. ○ Características del personal que atiende al usuario. • Proceso de asesoramiento comercial a clientes. <ul style="list-style-type: none"> ○ El proceso de decisión de compra. • Atención de las necesidades del cliente. <ul style="list-style-type: none"> ○ Clasificación de las necesidades. • Incrementar el valor de los clientes actuales. • Elementos que intervienen en la comunicación. • La expresión verbal. • El lenguaje positivo y negativo. • La entonación. • La articulación. • La escucha activa. • Descubrir necesidades. • Llamadas de petición de información. • Tratamiento de reclamaciones. 	4,30 horas
Cuestionario de Autoevaluación UA 02	30 minutos
Actividad de Evaluación UA 02	1 hora
Tiempo total de la unidad	6 horas

<p>Unidad 3: La entrevista comercial.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Preparación de la entrevista comercial. <ul style="list-style-type: none"> ○ Planificación de la venta. ○ La prospección. • La entrevista comercial y la comunicación. <ul style="list-style-type: none"> ○ La oferta del producto: la presentación y apertura. ○ La oferta del producto: la argumentación y exposición. ○ La demostración. ○ La demostración: planificación estratégica y errores a evitar. ○ La demostración: materiales de apoyo. ○ La demostración: técnicas. • Estructura de la comunicación. <ul style="list-style-type: none"> ○ Aptitudes del comunicador efectivo: asertividad, persuasión, empatía e inteligencia emocional. ○ Barreras y dificultades de la comunicación comercial presencial. • La comunicación no verbal. • La mirada, la voz, los gestos y las posturas. • La comunicación verbal. <ul style="list-style-type: none"> ○ Los estilos de comunicación. • El saludo y la presentación. • La detección de necesidades. • Las preguntas. • La escucha activa y la empatía. <ul style="list-style-type: none"> ○ Los obstáculos de la escucha activa. ○ Principios de la escucha activa. ○ La empatía. • La capacidad de sintonizar emocionalmente con la otra persona. • Las habilidades comerciales como emisores y como receptores de la comunicación. • Defectos y barreras para una buena comunicación. 	<p>8,30 horas</p>
<p>Cuestionario de Autoevaluación UA 03</p>	<p>30 minutos</p>
<p>Actividad de Evaluación UA 03</p>	<p>1 hora</p>
<p>Tiempo total de la unidad</p>	<p>10 horas</p>
<p>Unidad 4: Convertir oportunidades en necesidades.</p> <ul style="list-style-type: none"> • El proceso comercial y la detección de oportunidades. • Proceso de asesoramiento comercial a clientes. <ul style="list-style-type: none"> ○ ¿Qué características personales debe tener un asesor para saber comunicar? • Atención de las necesidades del cliente. • Incrementar el valor de los clientes actuales. 	<p>2,30 horas</p>

<ul style="list-style-type: none"> • La venta cruzada. • Beneficios de la venta cruzada. • Cómo enfocar la venta cruzada. • Generación de confianza. <ul style="list-style-type: none"> ○ ¿Cómo generar confianza en el cliente? 	
Cuestionario de Autoevaluación UA 04	30 minutos
Actividad de Evaluación UA 04	1 hora
Tiempo total de la unidad	4 horas
<p>Unidad 5: Argumentación comercial.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Las características del producto o servicio. • Las ventajas comerciales del producto o servicio. • Los beneficios del producto o servicio. • Secuencia de la argumentación comercial: Apertura. • Secuencia de la argumentación comercial: Desarrollo. • Secuencia de la argumentación comercial: Demostración. <ul style="list-style-type: none"> ○ Tipos de presentación del producto. • Secuencia de la argumentación comercial: Presentación de beneficios. • La argumentación: Esquema a seguir. • Algunas recomendaciones prácticas para la argumentación comercial. 	2,30 horas
Cuestionario de Autoevaluación UA 05	30 minutos
Actividad de Evaluación UA 05	1 hora
Tiempo total de la unidad	4 horas
<p>Unidad 6: Tratamiento de objeciones.</p> <ul style="list-style-type: none"> • 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. <ul style="list-style-type: none"> ○ Objeciones más frecuentes: Pautas a seguir. 	1,30 horas
Cuestionario de Autoevaluación UA 06	30 minutos
Actividad de Evaluación UA 06	1 hora
Tiempo total de la unidad	3 horas

<p>Unidad 7: El cierre de ventas.</p> <ul style="list-style-type: none"> • El cierre de la venta. • Fases en el proceso de cierre de la venta. • Las señales de compra. • Algunos tipos de señales de interés. • Requisitos para el cierre de la venta. • Técnicas de cierre. 	2,30 horas
Cuestionario de Autoevaluación UA 07	30 minutos
Actividad de Evaluación UA 07	1 hora
Tiempo total de la unidad	4 horas
<p>Unidad 8: Fidelización y seguimiento de clientes.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Concepto de fidelización de clientes. • Gestión de clientes. • Vinculación de clientes. • Ventajas de fidelización. • Factores de fidelización. <ul style="list-style-type: none"> ○ Las barreras de salida y el valor percibido de las ofertas de la competencia. • Componentes y propósito de la gestión de relaciones con el cliente (CRM). 	2,30 horas
Cuestionario de Autoevaluación UA 08	30 minutos
Actividad de Evaluación UA 08	1 hora
Tiempo total de la unidad	4 horas
<p>Unidad 9: Atención eficaz al cliente.</p> <ul style="list-style-type: none"> • La orientación al cliente. • La comunicación con el cliente. • Escuchar al cliente. • La importancia de la imagen. • Evitar una imagen negativa. • La expresión verbal. • La calidad de la voz. • Comunicación no verbal. • La oficina o establecimiento y el puesto de trabajo. • Cómo tratar a nuestros clientes según su actitud. • El cliente que asiente o permanece en silencio. • El cliente impulsivo y el cliente indeciso. • El cliente que se da importancia y lo sabe todo. 	5,30 horas

<ul style="list-style-type: none"> • El cliente riguroso y minucioso. • El cliente rudo y polémico. • El cliente hablador. • El cliente desconfiado y escéptico. • Tratamiento de quejas y reclamaciones. • Recomendaciones finales. 	
Cuestionario de Autoevaluación UA 09	30 minutos
Actividad de Evaluación UA 09	1 hora
Tiempo total de la unidad	7 horas
<p>Unidad 10: La comunicación y el lenguaje no verbal para el éxito de venta.</p> <ul style="list-style-type: none"> • El proceso de la venta y la comunicación. • Estructura de la comunicación. • Preparación de la venta. <ul style="list-style-type: none"> ○ Conocer los productos y servicios. ○ Preparar la documentación y la argumentación. • La venta. <ul style="list-style-type: none"> ○ Fase 1: Preparación de la actividad. ○ Fase 2: Toma de contacto con el cliente. ○ Fase 3: Determinación de necesidades. ○ Fase 4: Argumentación. ○ Fase 5: Tratamiento de objeciones. • La comunicación no verbal. • La mirada. • Los gestos y posturas. • La voz. • Comunicación verbal: primera impresión. • Recomendaciones para la presentación. • La detección de necesidades. <ul style="list-style-type: none"> ○ El tipo de cliente. • Las preguntas. • La escucha activa. • Actividad. La Escucha Activa. • La empatía. • Sintonía emocional. • Habilidades como emisores. • Habilidades como receptores. <ul style="list-style-type: none"> ○ Los filtros. • Barreras en la comunicación. 	7,30 horas
Cuestionario de Autoevaluación UA 10	30 minutos
Actividad de Evaluación UA 10	1 hora

Tiempo total de la unidad	9 horas
<p>Unidad 11: Técnicas eficaces para el cierre de ventas.</p> <ul style="list-style-type: none"> • El cierre de venta. • Fases en el proceso de cierre de venta. • Señales de compra. • Algunos tipos de señales de interés. • Requisitos para el cierre de la venta. • Técnicas de cierre. • Recordemos que... • Después del cierre. • Seguimiento de la venta. 	3,30 horas
Cuestionario de Autoevaluación UA 11	30 minutos
Actividad de Evaluación UA 11	1 hora
Tiempo total de la unidad	5 horas
11 unidades	60 horas