



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.

□ **Contenidos**

60 HORAS	COMT051PO. Habilidades comerciales
5 horas	<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.
5 horas	<p>Unidad 2: La atención y gestión telefónica de clientes.</p> <ul style="list-style-type: none"> • 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.
10 horas	<p>Unidad 3: La entrevista comercial.</p> <ul style="list-style-type: none"> • 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.

<p>5 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. • Atención de las necesidades del cliente. • Incrementar el valor de los clientes actuales. • La venta cruzada. • Generación de confianza.
<p>5 horas</p>	<p>Unidad 5: Argumentación comercial.</p> <ul style="list-style-type: none"> • 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.
<p>5 horas</p>	<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.
<p>5 horas</p>	<p>Unidad 7: El cierre de ventas.</p> <ul style="list-style-type: none"> • 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.
<p>5 horas</p>	<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.

<p>5 horas</p>	<p>Unidad 9: Atención eficaz al cliente.</p> <ul style="list-style-type: none"> • 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.
<p>5 horas</p>	<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. • 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.
<p>5 horas</p>	<p>Unidad 11: Técnicas eficaces para el cierre de ventas.</p> <ul style="list-style-type: none"> • 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.
<p>60 horas</p>	<p>11 unidades</p>