



**COMT052PO. Habilidades de comunicación con el cliente para vendedores**

## **Objetivos**

---

### □ **Objetivo General**

- Dominar las técnicas de comunicación necesarias para mantener una relación eficaz en el proceso de venta, manejando las técnicas comerciales que deben utilizar en el mismo, e identificar las mejores cualidades de un vendedor, así como las necesidades de los clientes.

### □ **Objetivos Específicos**

- Ser conscientes de la importancia de las ventas y la comunicación comercial, cómo se pueden utilizar para mejorar las relaciones con los clientes, aumentar la eficiencia y maximizar las ganancias.
- Explorar las diversas herramientas disponibles para ayudar a las empresas a optimizar el proceso de comunicación.
- Conocer los tipos de clientes.
- Identificar las influencias sobre el consumidor.
- Reconocer las necesidades en los productos.
- Conocer las características de un vendedor.
- Reconocer técnicas de formación y evaluación del vendedor.
- Ser conscientes de la importancia de la comunicación empresarial para promocionar y vender productos y servicios, y para establecer relaciones duraderas y positivas con los clientes.
- Detectar las necesidades del consumidor a través de herramientas de comunicación.
- Conocer las diferentes maneras de comunicarse durante las fases de venta y seguimiento.

## Contenidos

<b>COMT052PO. Habilidades de comunicación con el cliente para vendedores</b>	<b>Tiempo estimado</b>
<p><b>Unidad 1:</b> El concepto de venta y la comunicación empresarial.</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. La venta empresarial como actividad de marketing.</li> <li>2. La venta como proceso.</li> <li>3. El equipo y el director de ventas.</li> <li>4. La comunicación interpersonal.</li> <li>5. La comunicación externa empresarial.</li> </ol>	
Cuestionario de autoevaluación UA 01	<b>30 minutos</b>
Actividad de evaluación UA 01	<b>2 horas</b>
Tiempo total de la unidad	<b>10 horas</b>
<p><b>Unidad 2:</b> Identificar las necesidades del cliente (I)</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Influencias en el comportamiento del consumidor.</li> <li>2. Las necesidades de los clientes.</li> <li>3. Tipos de clientes.</li> <li>4. Influencias sociales en el comportamiento del cliente.</li> <li>5. Las percepciones del consumidor.</li> <li>6. Los motivos de compra.</li> </ol>	
Cuestionario de autoevaluación UA 02	<b>30 minutos</b>
Actividad de evaluación UA 02	<b>2 horas</b>
Tiempo total de la unidad	<b>10 horas</b>
<p><b>Unidad 3:</b> Identificar las necesidades del cliente (II).</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. El cliente ante los mercados masivos.</li> <li>2. Motivaciones en las compras entre empresas.</li> <li>3. La identificación de las necesidades en los productos.</li> <li>4. La oferta del producto por el vendedor.</li> </ol>	
Cuestionario de autoevaluación UA 03	<b>30 minutos</b>
Actividad de evaluación UA 03	<b>2 horas</b>

Tiempo total de la unidad	<b>10 horas</b>
<p><b>Unidad 4:</b> Las cualidades del vendedor.</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. El vendedor como comunicador.</li> <li>2. Estrategias para crear al vendedor.</li> <li>3. La escucha activa en el vendedor.</li> <li>4. El perfil del vendedor: cualidades humanas, psíquicas, intelectuales y psicológicas.</li> <li>5. Capacidades ante la venta.</li> <li>6. Formación base y perfeccionamiento del vendedor.</li> <li>7. Evaluación y control de sí mismo.</li> <li>8. Técnicas de afirmación de personalidad.</li> </ol>	
Cuestionario de autoevaluación UA 04	<b>30 minutos</b>
Actividad de evaluación UA 04	<b>2 horas</b>
Tiempo total de la unidad	<b>9,30 horas</b>
<p><b>Unidad 5:</b> La comunicación comercial y el proceso de venta.</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. El concepto de venta y la comunicación empresarial.</li> <li>2. La identificación de las necesidades del cliente.</li> <li>3. Las cualidades del vendedor.</li> <li>4. Fases en el proceso de venta.</li> <li>5. Seguimiento de la venta.</li> </ol>	
Cuestionario de Autoevaluación UA 05	<b>30 minutos</b>
Actividad de Evaluación UA 05	<b>2 horas</b>
Tiempo total de la unidad	<b>9,30 horas</b>
Examen final	<b>1 hora</b>
<b>5 unidades</b>	<b>50 horas</b>