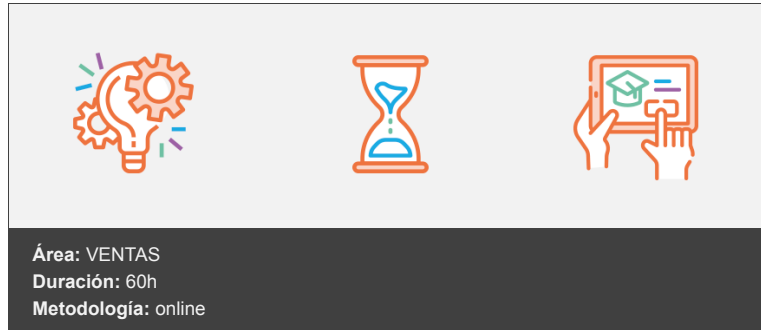


Habilidades comerciales (comt051po)



Objetivos

- 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 y estructura del curso

HABILIDADES COMERCIALES (COMT051PO)

1. PROACTIVIDAD COMERCIAL

- 1.1. La importancia de ser proactivo
- 1.2. El esfuerzo continuado
- 1.3. La orientación al cliente
- 1.4. La imagen que transmitimos al cliente
- 1.5. Planificación y optimización de recursos
- 1.6. Reglas para ser Proactivos

2. LA ATENCIÓN Y GESTIÓN TELEFÓNICA DE CLIENTES

- 2.1. La Orientación al Cliente
- 2.2. Proceso de asesoramiento comercial a clientes
- 2.3. Atención de las necesidades del cliente
- 2.4. Incrementar el valor de los clientes actuales
- 2.5. Elementos que interviene en la comunicación
- 2.6. La expresión verbal
- 2.7. El lenguaje positivo y negativo
- 2.8. La entonación
- 2.9. La articulación
- 2.10. La escucha activa
- 2.11. Descubrir necesidades
- 2.12. Llamadas de petición de información
- 2.13. Tratamiento de reclamaciones

3. LA ENTREVISTA COMERCIAL

- 3.1. Preparación de la Entrevista Comercial
- 3.2. La entrevista comercial y la Comunicación
- 3.3. Estructura de la Comunicación
- 3.4. La Comunicación No Verbal
- 3.5. La mirada, los gestos y posturas, la voz
- 3.6. La Comunicación Verbal
- 3.7. El saludo y la presentación

- 3.8. La detección de necesidades
- 3.9. Las preguntas
- 3.10. La escucha activa y la empatía
- 3.11. La capacidad de sintonizar emocionalmente con la otra persona
- 3.12. Las habilidades comerciales como Emisores y como Receptores de la comunicación
- 3.13. Defectos y barreras para una buena Comunicación

4. CONVERTIR OPORTUNIDADES EN NECESIDADES

- 4.1. El proceso comercial y la detección de oportunidades
- 4.2. Proceso de asesoramiento comercial a clientes
- 4.3. Atención de las necesidades del cliente
- 4.4. Incrementar el valor de los clientes actuales
- 4.5. La venta cruzada
- 4.6. Beneficios de la venta cruzada
- 4.7. Cómo enfocar la venta cruzada
- 4.8. Generación de confianza

5. ARGUMENTACIÓN COMERCIAL

- 5.1. Las características del producto o servicio
- 5.2. Las ventajas comerciales del producto o servicio
- 5.3. Los beneficios del producto o servicio
- 5.4. Secuencia de la Argumentación Comercial: Apertura
- 5.5. Secuencia de la Argumentación Comercial: Desarrollo
- 5.6. Secuencia de la Argumentación Comercial: Demostración
- 5.7. Secuencia de la Argumentación Comercial: Presentación de Beneficios
- 5.8. La argumentación: esquema a seguir
- 5.9. Algunas recomendaciones prácticas para la Argumentación Comercial

6. TRATAMIENTO DE OBJECIONES

- 6.1. Tratamiento de objeciones
- 6.2. Qué debemos hacer cuando el cliente dice nos plantea una objeción
- 6.3. Tipos de Objeciones y formas de afrontarlas
- 6.4. Técnicas para rebatir objeciones
- 6.5. Reglas de oro en el tratamiento de objeciones

7. EL CIERRE DE VENTAS

- 7.1. Actividad
- 7.2. El cierre de la venta
- 7.3. Fases en el proceso de cierre de la venta
- 7.4. Las señales de compra
- 7.5. Algunos tipos de señales de interés
- 7.6. Requisitos para el cierre de venta
- 7.7. Técnicas de cierre

8. FIDELIZACIÓN Y SEGUIMIENTO DE CLIENTES

- 8.1. Concepto de fidelización de clientes
- 8.2. Gestión de clientes
- 8.3. Vinculación de clientes
- 8.4. Ventajas de la fidelización
- 8.5. Factores de fidelización

9. ATENCIÓN EFICAZ AL CLIENTE

- 9.1. La orientación al cliente
- 9.2. La comunicación con el cliente
- 9.3. Escuchar al cliente
- 9.4. La importancia de la imagen
- 9.5. Evitar una imagen negativa
- 9.6. La expresión verbal
- 9.7. La calidad de la voz
- 9.8. Comunicación no verbal
- 9.9. La oficina o establecimiento, y el puesto de trabajo
- 9.10. Cómo tratar a nuestros clientes según su actitud
- 9.11. El cliente que asiente o permanece en silencio

- 9.12. El cliente impulsivo y el cliente indeciso
- 9.13. El cliente que se da importancia y lo sabe todo
- 9.14. El cliente riguroso y minucioso
- 9.15. El cliente rudo y polémico
- 9.16. El cliente hablador
- 9.17. El cliente desconfiado y escéptico
- 9.18. Tratamiento de quejas y reclamaciones
- 9.19. Recomendaciones finales

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

- 10.1. El proceso de la venta y la comunicación
- 10.2. Estructura de la comunicación
- 10.3. Preparación de la venta
- 10.4. La venta
- 10.5. La comunicación no verbal
- 10.6. La mirada
- 10.7. Los gestos y posturas
- 10.8. La voz
- 10.9. Comunicación verbal: la primera impresión
- 10.10. Recomendaciones para la presentación
- 10.11. La detección de necesidades
- 10.12. Las preguntas
- 10.13. La escucha activa
- 10.14. Actividad "La Escucha Activa"
- 10.15. La empatía
- 10.16. Sintonía emocional
- 10.17. Habilidades como emisores
- 10.18. Habilidades como receptores
- 10.19. Barreras en la comunicación

11. TÉCNICAS EFICACES PARA EL CIERRE DE VENTAS

- 11.1. El cierre de venta
- 11.2. Fases en el proceso de cierre de la venta
- 11.3. Señales de compra
- 11.4. Algunos tipos de señales de interés
- 11.5. Requisitos para el cierre de venta
- 11.6. Técnicas de cierre (I)
- 11.7. Recordemos que
- 11.8. Después del cierre
- 11.9. Actividad
- 11.10. El Cierre Venta
- 11.11. Seguimiento de la venta

Metodología

En Critería creemos que para que la formación e-Learning sea realmente exitosa, tiene que estar basada en contenidos 100% multimedia (imágenes, sonidos, vídeos, etc.) diseñados con criterio pedagógico y soportados en una plataforma que ofrezca recursos de comunicación como chats, foros y conferencias...Esto se logra gracias al trabajo coordinado de nuestro equipo e-Learning integrado por profesionales en pedagogía, diseño multimedia y docentes con mucha experiencia en las diferentes áreas temáticas de nuestro catálogo.

Perfil persona formadora

Esta acción formativa será impartida por un/a experto/a en el área homologado/a por Critería, en cumplimiento con los procedimientos de calidad, con experiencia y formación pedagógica.

*En Critería queremos estar bien cerca de ti, ayúdanos a hacerlo posible:
¡Suscríbete a nuestro blog y síguenos en redes sociales!*

