

(COMT051PO) Habilidades comerciales.

Sku: PD237

Horas: 60

Formato: HTML

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

Unidad 1: Proactividad comercial. • 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. Cuestionario de Autoevaluación UA 01 Actividad de Evaluación UA 01 **Unidad 2: La atención y gestión telefónica de clientes.** • La orientación al cliente. o Hábitos y comportamiento del consumidor. o Técnicas a utilizar en atención al usuario. o Características del personal que atiende al usuario. • Proceso de asesoramiento comercial a clientes. o El proceso de decisión de compra. o Observación y clasificación del cliente. • Atención de las necesidades del cliente. o 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. o Obtener información del cliente. o Tipos o estados del cliente. • Llamadas de petición de información. • Tratamiento de reclamaciones. Cuestionario de Autoevaluación UA 02 Actividad de Evaluación UA 02 **Unidad 3: La entrevista comercial.** • Preparación de la entrevista comercial. o Planificación de la venta. o La prospección. • La entrevista comercial y la comunicación. o La oferta del producto: la presentación y apertura. o La oferta del producto: la argumentación y exposición. o La demostración. o La demostración: planificación estratégica y errores a evitar. o La demostración: materiales de apoyo. o La demostración: técnicas. • Estructura de la comunicación. o Aptitudes del comunicador efectivo: asertividad, persuasión, empatía e inteligencia emocional. o Barreras y dificultades de la comunicación comercial presencial. • La comunicación no verbal. • La mirada, la voz, los gestos y las posturas. o La expresión corporal. • La comunicación verbal. o Los estilos de comunicación. • El saludo y la presentación. • La detección de necesidades. • Las preguntas. • La escucha activa y la empatía. o Saber escuchar. o Los obstáculos de la escucha activa. o

Ventajas de la escucha activa. o Principios de la escucha activa. • La capacidad de sintonizar emocionalmente con la otra persona. o Principios de la empatía. • Las habilidades comerciales como emisores y como receptores de la comunicación. o Características del personal que atiende al usuario. • Defectos y barreras para una buena comunicación. o ¿Cómo superar las barreras de comunicación? Cuestionario de Autoevaluación UA 03 Actividad de Evaluación UA 03 **Unidad 4: Convertir oportunidades en necesidades.** • El proceso comercial y la detección de oportunidades. • Proceso de asesoramiento comercial a clientes. o ¿Qué características personales debe tener un asesor para saber comunicar? • Atención de las necesidades del cliente. • Incrementar el valor de los clientes actuales. • La venta cruzada. • Beneficios de la venta cruzada. • Cómo enfocar la venta cruzada. • Generación de confianza. o ¿Cómo generar confianza en el cliente? Cuestionario de Autoevaluación UA 04 Actividad de Evaluación UA 04 **Unidad 5: Argumentación comercial.** • 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. o 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. Cuestionario de Autoevaluación UA 05 Actividad de Evaluación UA 05 **Unidad 6: Tratamiento de objeciones.** • 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. o Objeciones más frecuentes: Pautas a seguir. Cuestionario de Autoevaluación UA 06 Actividad de Evaluación UA 06 **Unidad 7: El cierre de ventas.** • 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 Cuestionario de Autoevaluación UA 07 Actividad de Evaluación UA 07 **Unidad 8: Fidelización y seguimiento de clientes.** • Concepto de fidelización de clientes. • Gestión de clientes. • Vinculación de clientes. • Ventajas de fidelización. • Factores de fidelización. o 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). Cuestionario de Autoevaluación UA 08 Actividad de Evaluación UA 08 **Unidad 9: Atención eficaz al cliente.** • La orientación al cliente. • La comunicación con el cliente. o Clasificación de las necesidades • Escuchar al cliente. o Saber escuchar. • 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. • 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 Actividad de Evaluación UA 09 **Unidad 10: La comunicación y el lenguaje no verbal para el éxito de venta.** • El proceso de la venta y la comunicación. • Estructura de la comunicación. • Preparación de la venta. o Conocer los productos y servicios. o Preparar la documentación y la argumentación. • La venta. o Fase 1: Preparación de la actividad. o Fase 2: Toma de contacto con el cliente. o Fase 3: Determinación de necesidades. o Fase 4: Argumentación. o Fase 5: Tratamiento de objeciones. o Fase 6: El cierre. o Fase 7: Reflexión o autoanálisis. • La comunicación no verbal. • La mirada. • Los gestos y posturas. •

La voz. • Comunicación verbal: primera impresión. • Recomendaciones para la presentación. • La detección de necesidades. o El tipo de cliente. • Las preguntas. • La escucha activa. • Actividad. La Escucha Activa. • La empatía. • Sintonía emocional. • Habilidades como emisores. • Habilidades como receptores. o Los filtros. • Barreras en la comunicación. Cuestionario de Autoevaluación UA 10 Actividad de Evaluación UA 10 **Unidad 11: Técnicas eficaces para el cierre de ventas.** • 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. o Tipos de cierre. • Técnicas de cierre. • Recordemos que… • Después del cierre. • Seguimiento de la venta Cuestionario de Autoevaluación UA 11 Actividad de Evaluación UA 11