

# MF0239_2 Operaciones De Venta

**Sku:** PD_MF0239_2

**Horas:** 160

**Formato:** HTML

## OBJETIVOS

### Objetivos Generales

- Realizar la venta de productos y/o servicios a través de los diferentes canales de comercialización.

### Objetivos Específicos

- Programar la actuación en la venta a partir de parámetros comerciales definidos y el posicionamiento de empresa/entidad.
- Confeccionar los documentos básicos derivados de la actuación en la venta, aplicando la normativa vigente y de acuerdo con unos objetivos definidos.
- Realizar los cálculos derivados de operaciones de venta definidas, aplicando las fórmulas comerciales adecuadas.
- Aplicar las técnicas adecuadas a la venta de productos y servicios a través de los diferentes canales de comercialización distinta de Internet.
- Aplicar las técnicas de resolución de conflictos y reclamaciones siguiendo criterios y procedimientos establecidos.
- Aplicar procedimientos de seguimiento de clientes y de control del servicio post-venta.
- Definir las variables y utilidades disponibles en Internet -páginas web, servidores y software a nivel usuario- para la comercialización online de distintos tipos de productos y servicios.
- Adoptar criterios comerciales en el diseño de páginas para la comercialización aplicando técnicas de venta adecuadas.
- Aplicar procedimientos de seguimiento y atención al cliente siguiendo criterios y procedimientos establecidos en las situaciones comerciales online.

## CONTENIDOS

### UF0030: Organización de procesos de venta Unidad 1: Organización del entorno comercial

- Estructura del entorno comercial
- Fórmulas y formatos comerciales
- Evolución de la comercialización y distribución comercial
- Posicionamiento e imagen de la marca
- Normativa general sobre el comercio
- Derechos del consumidor

**Unidad 2: Gestión de la venta profesional**

- El vendedor profesional
- El perfil del vendedor
- La carrera profesional del vendedor e incentivos
- Organización del trabajo del vendedor profesional
- Gestión de tareas y planificación de las visitas

**Unidad 3: Documentación propia de la venta de productos y servicios**

- Documentos comerciales
- Documentos de compra-venta
- Archivo de la documentación comercial
- Aplicaciones informáticas de la documentación comercial

**Unidad 4: Cálculo y aplicaciones propias de la venta**

- Operativa básica de cálculo aplicado a la venta
- Estimación de costes de la actividad comercial
- Fiscalidad
- Cálculos habituales en las operaciones comerciales
- Herramientas para el cálculo aplicado a la venta

**UF0031: Técnicas de venta Unidad 1: Procesos de venta**

- Tipos de venta
- Fases del proceso de venta
- Aproximación al cliente
- El vendedor
- Análisis del producto o servicio
- El argumentario de ventas

**Unidad 2: Aplicación de técnicas de venta**

- Presentación y demostración de un producto/servicio
- Argumentación
- Objeciones del cliente
- Técnicas de comunicación
- La expresión oral
- Medios de comunicación no presenciales
- La comunicación comercial escrita: cartas y documentación

**Unidad 3: Fidelización de clientes. Resolución de conflictos y reclamaciones**

- La confianza y las relaciones comerciales
- Externalización de las relaciones con clientes
- Conflictos y reclamaciones en la venta
- Resolución de reclamaciones

**UF0032: Venta online Unidad 1: Internet como canal de venta**

- Las relaciones comerciales a través de internet
- Utilidades de los sistemas online
- Modelos de comercio a través de internet
- Servidores online

**Unidad 2: Diseño comercial de páginas web**

- El internauta como cliente potencial
- Criterios comerciales en el diseño comercial de páginas
- Tiendas virtuales
- Formas de pago en internet
- Conflictos y reclamaciones de clientes
- Aplicaciones a nivel de usuario para el diseño de páginas web