Habilidades comerciales (60 horas)



Categoría: Comercio y marketing
Página del curso:
https://www.ensenanzadual.com/cursos/habilidades-comerciales-60-horas/

Objetivo

Con el **Curso** de 60 horas de **Habilidades comerciales** adquirirás los conocimientos necesarios para el desarrollo de habilidades comerciales y para conocer, analizar y acercarte a los hábitos de los clientes y al proceso y las técnicas de venta.

Descripción

U. F. 1. PROACTIVIDAD COMERCIAL

- La importancia de ser proactivo. - El esfuerzo continuado. - La orientación al cliente. - La imagen que transmitimos al cliente. - Planificación y optimización de recursos. - Reglas para ser proactivos.

U. F. 2. LA ATENCIÓN Y GESTIÓN TELEFÓNICA DE CLIENTES

- La orientación al cliente. - Proceso de asesoramiento comercial a clientes. - Atención de las necesidades del cliente. - Incrementar el valor de los clientes actuales. - Elementos que interviene en la comunicación. - La expresión verbal. - El lenguaje positivo y negativo. - La entonación. - La articulación. - La escucha activa. - Descubrir necesidades. - Llamadas de petición de información. - Tratamiento de reclamaciones.

U. F. 3. LA ENTREVISTA COMERCIAL

- Preparación de la entrevista comercial. - La entrevista comercial y la comunicación. - Estructura de la comunicación. - La comunicación no verbal. - La mirada, los gestos y posturas, la voz. - La comunicación verbal. - 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. - Las habilidades comerciales como emisores y como receptores de la comunicación. - Defectos y barreras para una buena comunicación.

U. F. 4. CONVERTIR OPORTUNIDADES EN NECESIDADES

- 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. - Beneficios de la venta cruzada. - Cómo enfocar la venta cruzada. - Generación de confianza.

U. F. 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. - Secuencia de la argumentación comercial: presentación de beneficios. - La argumentación: esquema a seguir. - Algunas recomendaciones prácticas para la argumentación comercial.

U. F. 6. TRATAMIENTO DE OBJECIONES

- Tratamiento de objeciones. - Qué debemos hacer cuando el cliente dice nos

plantea una objeción. - Tipos de objeciones y formas de afrontarlas. - Técnicas para rebatir objeciones. - Reglas de oro en el tratamiento de objeciones.

U. F. 7. EL CIERRE DE VENTAS

- Actividad. - 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 venta. - Técnicas de cierre.

U. F. 8. FIDELIZACIÓN Y SEGUIMIENTO DE CLIENTES

- Concepto de fidelización de clientes. - Gestión de clientes. - Vinculación de clientes. - Ventajas de la fidelización. - Factores de fidelización.

U. F. 9. ATENCIÓN EFICAZ AL CLIENTE

- La orientación al cliente. - La comunicación con el cliente. - Escuchar al cliente. - 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.

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

- El proceso de la venta y la comunicación. - Estructura de la comunicación. - Preparación de la venta. - La venta. - La comunicación no verbal. - La mirada. - Los gestos y posturas. - La voz. - Comunicación verbal: la primera impresión. - Recomendaciones para la presentación. - La detección de necesidades. - Las preguntas. - La escucha activa. - Actividad “La Escucha Activa”. - La empatía. - Sintonía emocional. - Habilidades como emisores. - Habilidades como receptores. - Barreras en la comunicación.

U. F. 11. TÉCNICAS EFICACES PARA EL CIERRE DE VENTAS

- El cierre de venta. - Fases en el proceso de cierre de la venta. - Señales de compra. - Algunos tipos de señales de interés. - Requisitos para el cierre de

venta. - Técnicas de cierre (I). - Recordemos que... - Después del cierre. - Actividad. - El cierre venta. - Seguimiento de la venta.

Información adicional

- Online: Si
- Horas: 60
- Tipo: Profesiones
- Unidades: 11