



Habilidades Comerciales

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.
- Al finalizar el curso serás capaz de exponer y defender argumentalmente planes y proyectos, que sean excelentes portavoces de la imagen corporativa, con fundamentación ética y solidez técnica para afrontar los retos comunicativos que la sociedad actual impone.

DIRIGIDO A

Directores Generales, Directores Comerciales, Mandos intermedios, Profesionales de marketing, Emprendedores, Comerciales, Profesionales de la Venta...

DURACIÓN, MODALIDAD Y PRECIO

60 Horas

Modalidad: elearning

Precio: 380 €

Ayudamos a tu empresa a **gestionar la bonificación** de este curso, contacte con nosotros 10 días antes del inicio del curso.

METODOLOGÍA

- A través de un enlace a la plataforma se introduce un usuario y un password para poder acceder al curso de referencia.
- Cada participante deberá superar las distintas unidades o capítulos de los que se componen los módulos, realizando los test, casos prácticos o ejercicios que se le vayan presentando.
- Tutorizado por un experto en la materia.

PROGRAMA (1/3)

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.

UNIDAD 2: LA ATENCIÓN Y GESTIÓN TELEFÓNICA DE CLIENTES

- La orientación al cliente. Proceso de asesoramiento comercial a clientes.
- Atención de las necesidades del consumidor.
- Incrementar el valor de los clientes actuales.
- Elementos que intervienen en la comunicación.
- La expresión verbal y no verbal. El lenguaje positivo y negativo, la entonación y la articulación.
- La escucha activa.
- Llamadas de petición de información.
- Tratamiento de reclamaciones.

UNIDAD 3: LA ENTREVISTA COMERCIAL

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

CONVOCATORIAS

Las convocatorias están abiertas todo el año, puedes comenzar el curso el día que mejor te venga.

Habilidades Comerciales



PROGRAMA (2/3)

UNIDAD 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.
- Generación de confianza.

UNIDAD 5: ARGUMENTACIÓN COMERCIAL

- Las características, ventajas comerciales y 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.

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.

UNIDAD 7: EL CIERRE DE VENTAS

- El cierre de la venta y fases en el proceso de cierre de la venta.
- Las señales de compra y algunos tipos de señales de interés.
- Requisitos para el cierre de la venta y técnicas de cierre.

UNIDAD 8: FIDELIZACIÓN Y SEGUIMIENTO DE CLIENTES

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

UNIDAD 9: ATENCIÓN EFICAZ AL CLIENTE

- La orientación al cliente.
- Comunicarse y escuchar al cliente.
- La importancia de la imagen.
- Evitar una imagen negativa.
- La expresión verbal.
- La oficina o establecimiento, y el puesto de trabajo.
- Cómo tratar a nuestros clientes según su actitud.
- Tratamiento de quejas y reclamaciones.
- Recomendaciones finales.

INFORMACIÓN Y MATRÍCULA

elearning@camaramadrid.es



Contáctanos

91 538 38 38

91 538 35 00



Habilidades Comerciales



PROGRAMA (3/3)

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.
- La comunicación no verbal. La mirada, los gestos y posturas.
- La voz.
- Comunicación verbal: Primera impresión.
- Recomendaciones para la presentación.
- La detección de necesidades.
- Las preguntas.
- La escucha activa.
- La empatía. Sintonía emocional.
- Habilidades como emisores.
- Habilidades como receptores.
- Barreras en la comunicación.

UNIDAD 11: TÉCNICAS EFICACES PARA EL CIERRE DE VENTAS

- El cierre de ventas. Fases y requisitos para el cierre de venta.
- Señales de compra. Algunos tipos de señales de interés.
- Técnicas de cierre.
- Recordemos que.
- Después del cierre.
- Seguimiento de la venta.

INFORMACIÓN Y MATRÍCULA

elearning@camaramadrid.es



Contáctanos

91 538 38 38

91 538 35 00

