

## (COMT051PO) Habilidades comerciales



**Área:** Pack Comercio y marketing

**Modalidad:** Teleformación

**Duración:** 50 h

**Precio:** 375.00€

[Curso Bonificable](#)

[Contactar](#)

[Recomendar](#)

 [Tienda online](#)

[Matricularme](#)

### 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.

### OBJETIVOS ESPECÍFICOS

1. Conocer la importancia de ser proactivo, la necesidad de estar orientado al cliente y la planificación y optimización de recursos.
2. Conocer las pautas en la atención y gestión telefónica de clientes en nuestro proceso de asesoramiento comercial y descubrimiento de sus necesidades, atendiendo a pautas de expresión verbal desde un lenguaje positivo, aplicando la escucha activa.
3. Conocer las pautas a seguir para preparar las entrevistas comerciales y las habilidades verbales y no verbales a desplegar en estas primeras fases.
4. Conocer las pautas para convertir las necesidades de nuestros clientes en oportunidades de venta para nuestra empresa teniendo en cuenta el tipo de cliente que tenemos ante nosotros.
5. Conocer la diferencia entre las características, ventajas y beneficios de un producto o servicio, y la secuencia de argumentación comercial posterior a realizar, incluyendo algunas recomendaciones prácticas al respecto.
6. Conocer la importancia de las objeciones que nos puede poner el cliente, con qué tipo nos podemos encontrar y qué tratamiento debemos hacer de las mismas.
7. Conocer las señales que nos indican que el momento del cierre de ventas es propicio, así como conocer las diferentes técnicas que se pueden usar para culminar dicho cierre.
8. Conocer la importancia de la fidelización de clientes en la empresa y las pautas para realizar dicha fidelización y seguimiento del cliente.
9. Conocer todas las pautas a tener en cuenta en una atención eficaz al cliente, tanto de forma general como para tipos de clientes específicos.
10. Conocer las diferentes fases del proceso de venta y los aspectos de comunicación verbal y no verbal que serán determinantes en cada momento.

### CONTENIDOS

---

**EMAIL:** [info@mferrerconsultores.com](mailto:info@mferrerconsultores.com)

**TELÉFONO:** 635952170

**<https://www.mferrerconsultores.com>**



1. Proactividad comercial.
2. La atención y gestión telefónica de clientes.
3. La entrevista comercial.
4. Convertir oportunidades en necesidades.
5. Argumentación comercial.
6. Tratamiento de objeciones.
7. El cierre de ventas.
8. Fidelización y seguimiento de clientes.
9. Atención eficaz al cliente.
10. La comunicación y el lenguaje no verbal para el éxito de venta.
11. Técnicas eficaces para el cierre de ventas.

## MATERIALES

Toda la documentación necesaria para la realización del curso se encuentra en la plataforma de teleformación pero se entregarán documentación de ayuda y complementaria al alumno si el formador así lo requiere.

## METODOLOGIA

La actividad tutorial será bidireccional, es decir, tanto el alumno se puede poner en contacto con el tutor para solventar dudas o dificultades como el tutor con el alumno para establecer un contacto directo con él, comprobar su nivel de progreso en el estudio, su grado de motivación y su situación personal en relación con su participación en la acción formativa.

Las características de la metodología de este tipo de acciones formativas son:

**Total libertad de horarios** para realizar el curso desde cualquier ordenador con conexión a Internet, **sin importar el sitio desde el que lo haga**. Puede comenzar la sesión en el momento del día que le sea más conveniente y dedicar el tiempo de estudio que estime más oportuno.

En todo momento contará con un **asesoramiento de un tutor personalizado** que le guiará en su proceso de aprendizaje, ayudándole a conseguir los objetivos establecidos.

**Hacer para aprender**, el alumno no debe ser pasivo respecto al material suministrado sino que debe participar, elaborando soluciones para los ejercicios propuestos e interactuando, de forma controlada, con el resto de usuarios.

**El aprendizaje se realiza de una manera amena y distendida**. Para ello el tutor se comunica con su alumno y lo motiva a participar activamente en su proceso formativo. Va controlando su progreso a través de diversos ejercicios como por ejemplo test de autoevaluación.

**Los contenidos del curso se actualizan para que siempre respondan a las necesidades reales del mercado**. El departamento multimedia incorpora gráficos, imágenes, videos, sonidos y elementos interactivos que complementan el aprendizaje del alumno ayudándole a finalizar el curso con éxito.

## REQUISITOS

---

**EMAIL: [info@mferrerconsultores.com](mailto:info@mferrerconsultores.com)**

**TELÉFONO: 635952170**

**<https://www.mferrerconsultores.com>**



#### Los requisitos técnicos mínimos son:

Navegador Microsoft Internet Explorer 5.5 o superior, con plugin de Flash, cookies y JavaScript habilitados.

No se garantiza su óptimo funcionamiento en otros navegadores como Firefox, Netscape, Mozilla, etc.

Resolución de pantalla de 800x600 y 16 bits de color o superior.

Procesador Pentium II a 300 Mhz o superior.

32 Mbytes de RAM o superior.

## CONTROLES APRENDIZAJE

Se llevará a cabo una **evaluación continua**, con el seguimiento a través de las tutorías que van haciendo los profesores, para comprobar si ha habido un aprovechamiento real del curso. Para ello, el alumnado deberá realizar todos los ejercicios que acompañan a los contenidos del curso (evaluaciones, autoevaluaciones, cuestionarios, ejercicios prácticos, etc.) para evaluar que van consiguiendo los contenidos adecuados.

De igual modo, se realizará una **evaluación final**, donde el alumno deberá de responder adecuadamente al examen de evaluación final que será corregido automáticamente una vez realizado.

#### Plazos de realización:

**Evaluación continua:** con objeto de garantizar el máximo aprovechamiento del curso, se recomienda al alumnado que entregue los ejercicios prácticos, autoevaluaciones, cuestionarios a lo largo del curso.

**Evaluación final:** se recomienda que se realice una vez finalizado todo el curso, es decir, el último día del mismo, para poder responder adecuadamente a las preguntas que se indiquen.

**Evaluación continua:** durante todos los días del curso.

**Evaluación final:** un día después de la finalización del curso.

---

**EMAIL: [info@mferrerconsultores.com](mailto:info@mferrerconsultores.com)**

**TELÉFONO: 635952170**

**<https://www.mferrerconsultores.com>**