

Kefas

grupo educativo.

COMT05IPO

Habilidades comerciales



SERVICIO PÚBLICO
DE EMPLEO ESTATAL
SEPE



PROGRAMA DEL CURSO

El objetivo es adquirir los 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.

Titulación

Al finalizar su especialidad formativa, obtendrá un certificado expedido por nuestro centro de formación avalado por el Ministerio de Trabajo, Migraciones y Seguridad Social y el Servicio de Empleo Estatal (SEPE).



DURACIÓN
60 horas



MODALIDAD
Online



PRECIO
Gratis



TITULACIÓN
Oficial del Ministerio



Requisitos

Para poder acceder a nuestros cursos gratuitos deberás ser desempleado, o bien autónomo o trabajador de uno de los siguientes sectores:

- Comercio.
- Delegaciones comerciales del Ente Público empresarial Loterías y Apuestas del Estado.
- Promoción, degustación, merchandising y distribución de muestras.
- Administraciones de Loterías.

En el caso de trabajadores en ERTE o de la economía social podrán realizar cursos gratuitos de cualquier ámbito sectorial.

Tendrán prioridad de plaza en el curso aquellas personas que pertenezcan a uno de los siguientes colectivos prioritarios:

- Jóvenes menores de 30 años.
- Mujeres.
- Trabajadores y trabajadoras de baja cualificación (Grupo de cotización: 06, 07, 09 o 10) o autónomos y desempleados que no estén en posesión de un carnet profesional, certificado de profesionalidad de nivel 2 o 3, título de formación profesional o de una titulación universitaria.
- Trabajadores y trabajadoras mayores de 45 años.
- Trabajadores y trabajadoras con discapacidad.
- Parados de larga duración.
- Trabajadores de Pymes.
- Trabajadores con contrato a tiempo parcial o temporal.



¿Qué metodología usamos en nuestros cursos?

Los cursos se realizan a través de nuestro Campus Virtual. Dicho campus se trata de un espacio lúdico creado para que el aprendizaje de nuestros alumnos sea fácil y eficaz. Es online, por lo que se puede formar desde cualquier parte, y tendrá a su servicio a un tutor experto en la materia.

El día de inicio de curso, se le enviará un email con las claves y el acceso a plataforma y, seguidamente, su tutor se pondrá en contacto con usted vía telefónica para darle la bienvenida, aclararle cualquier duda y guiarle durante todo el proceso. Dispondrá de diferentes vías de contacto con el resto de sus compañeros para intercambiar cualquier tipo de conocimiento o realizar preguntas y debates. Su tutor estará disponible, en sus horas de tutoría, para aclarar cualquier duda que le surgiera durante el desarrollo de la formación.

Dispondrá de una Guía Didáctica del alumno para que planifique su formación atendiendo a objetivos y contenidos. Recuerde que las fechas que vienen en esa guía van a ser orientativas y de planificación, nunca obligatorias, usted puede trabajar a su ritmo siempre y cuando, al finalizar la formación, tenga conseguido el 100% de contenido y evaluaciones.

¿Consumo créditos formativos de mi empresa?

Los cursos gratuitos para trabajadores y desempleados NO están bonificados, sino subvencionados por el Ministerio de Trabajo y Seguridad Social y el SEPE. Por esta razón no es necesario informar a su empresa que desea realizar esta formación y **no consume crédito formativo de su empresa.**

¿Puedo matricularme en un curso gratuito si estoy en ERTE?

La respuesta es sí, los trabajadores en ERTE se consideran como trabajadores en activo puesto que su contrato está en una situación de suspensión y no cancelado. Aquellos que se encuentren en una situación de ERTE al 100% podrán realizar acciones formativas de cualquier programa de formación con independencia del tipo y ámbito sectorial del mismo. En cambio, aquellos que estén en una situación de ERTE al 50% o cualquier otro porcentaje, deberán realizar cursos del sector al que tienen vinculado su contrato y su empresa.

¿Cuántos cursos puedo hacer?

No hay límites de curso por participante. Si elige la realización de más de un curso, nunca podrá realizarlo en las mismas fechas. Por lo tanto, deberá terminar un primer curso para poder empezar el resto de formación. Recuerde, tampoco podrá realizar más de un curso en la misma fecha aunque sea con una entidad diferente.



Programa

1. PROACTIVIDAD COMERCIAL

- 1.1. La importancia de ser proactivo.
- 1.2. El esfuerzo continuado.
- 1.3. La orientación al cliente.
- 1.4. La imagen que transmitimos al cliente.
- 1.5. Planificación y optimización de recursos.
- 1.6. Reglas para ser Proactivos.

2. LA ATENCIÓN Y GESTIÓN TELEFÓNICA DE CLIENTES.

- 2.1. La Orientación al Cliente.
- 2.2. Proceso de asesoramiento comercial a clientes.
- 2.3. Atención de las necesidades del cliente.
- 2.4. Incrementar el valor de los clientes actuales.
- 2.5. Elementos que interviene en la comunicación.
- 2.6. La expresión verbal.
- 2.7. El lenguaje positivo y negativo.
- 2.8. La entonación.
- 2.9. La articulación.
- 2.10. La escucha activa.
- 2.11. Descubrir necesidades.
- 2.12. Llamadas de petición de información.
- 2.13. Tratamiento de reclamaciones.

3. LA ENTREVISTA COMERCIAL

- 3.1. Preparación de la Entrevista Comercial.
- 3.2. La entrevista comercial y la Comunicación.
- 3.3. Estructura de la Comunicación.
- 3.4. La Comunicación No Verbal.
- 3.5. La mirada, los gestos y posturas, la voz.
- 3.6. La Comunicación Verbal.
- 3.7. El saludo y la presentación.
- 3.8. La detección de necesidades.
- 3.9. Las preguntas.
- 3.10. La escucha activa y la empatía.
- 3.11. La capacidad de sintonizar emocionalmente con la otra persona.
- 3.12. Las habilidades comerciales como Emisores y como Receptores de la comunicación.
- 3.13. Defectos y barreras para una buena Comunicación.

4. CONVERTIR OPORTUNIDADES EN NECESIDADES.

- 4.1. El proceso comercial y la detección de oportunidades.
- 4.2. Proceso de asesoramiento comercial a clientes.
- 4.3. Atención de las necesidades del cliente.
- 4.4. Incrementar el valor de los clientes actuales.
- 4.5. La venta cruzada.
- 4.6. Beneficios de la venta cruzada.

4.7. Cómo enfocar la venta cruzada.

4.8. Generación de confianza.

5. ARGUMENTACIÓN COMERCIAL

- 5.1. Las características del producto o servicio.
- 5.2. Las ventajas comerciales del producto o servicio.
- 5.3. Los beneficios del producto o servicio.
- 5.4. Secuencia de la Argumentación Comercial: Apertura.
- 5.5. Secuencia de la Argumentación Comercial: Desarrollo.
- 5.6. Secuencia de la Argumentación Comercial: Demostración.
- 5.7. Secuencia de la Argumentación Comercial: Presentación de Beneficios.
- 5.8. La argumentación: esquema a seguir.
- 5.9. Algunas recomendaciones prácticas para la Argumentación Comercial.

6. TRATAMIENTO DE OBJECIONES.

- 6.1. Tratamiento de objeciones.
- 6.2. Qué debemos hacer cuando el cliente dice nos plantea una objeción.
- 6.3. Tipos de Objeciones y formas de afrontarlas.
- 6.4. Técnicas para rebatir objeciones.
- 6.5. Reglas de oro en el tratamiento de objeciones.

7. EL CIERRE DE VENTAS.

- 7.1. Actividad.
- 7.2. El cierre de la venta.
- 7.3. Fases en el proceso de cierre de la venta.
- 7.4. Las señales de compra.
- 7.5. Algunos tipos de señales de interés.
- 7.6. Requisitos para el cierre de venta.
- 7.7. Técnicas de cierre.

8. FIDELIZACIÓN Y SEGUIMIENTO DE CLIENTES.

- 8.1. Concepto de fidelización de clientes.
- 8.2. Gestión de clientes.
- 8.3. Vinculación de clientes.
- 8.4. Ventajas de la fidelización.
- 8.5. Factores de fidelización.

9. ATENCIÓN EFICAZ AL CLIENTE.

- 9.1. La orientación al cliente.
- 9.2. La comunicación con el cliente.
- 9.3. Escuchar al cliente.
- 9.4. La importancia de la imagen.
- 9.5. Evitar una imagen negativa.
- 9.6. La expresión verbal.
- 9.7. La calidad de la voz.
- 9.8. Comunicación no verbal.
- 9.9. La oficina o establecimiento, y el puesto de trabajo.
- 9.10. Cómo tratar a nuestros clientes según su actitud.

- 9.11. El cliente que asiente o permanece en silencio.
- 9.12. El cliente impulsivo y el cliente indeciso.
- 9.13. El cliente que se da importancia y lo sabe todo.
- 9.14. El cliente riguroso y minucioso.
- 9.15. El cliente rudo y polémico.
- 9.16. El cliente hablador.
- 9.17. El cliente desconfiado y escéptico.
- 9.18. Tratamiento de quejas y reclamaciones.
- 9.19. Recomendaciones finales.

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

- 10.1. El proceso de la venta y la comunicación.
- 10.2. Estructura de la comunicación.
- 10.3. Preparación de la venta.
- 10.4. La venta.
- 10.5. La comunicación no verbal.
- 10.6. La mirada.
- 10.7. Los gestos y posturas.
- 10.8. La voz.
- 10.9. Comunicación verbal: la primera impresión.
- 10.10. Recomendaciones para la presentación.
- 10.11. La detección de necesidades.
- 10.12. Las preguntas.
- 10.13. La escucha activa.
- 10.14. Actividad "La Escucha Activa".
- 10.15. La empatía.
- 10.16. Sintonía emocional.
- 10.17. Habilidades como emisores.
- 10.18. Habilidades como receptores.
- 10.19. Barreras en la comunicación.

11. TÉCNICAS EFICACES PARA EL CIERRE DE VENTAS.

- 11.1. El cierre de venta.
- 11.2. Fases en el proceso de cierre de la venta.
- 11.3. Señales de compra.
- 11.4. Algunos tipos de señales de interés.
- 11.5. Requisitos para el cierre de venta.
- 11.6. Técnicas de cierre (I).
- 11.7. Recordemos que...
- 11.8. Después del cierre.
- 11.9. Actividad.
- 11.10. El Cierre Venta.
- 11.11. Seguimiento de la venta.