

(COMT051PO) HABILIDADES COMERCIALES.



SKU: PD237

Horas: 60

OBJETIVOS

Objetivo General

- 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.

CONTENIDO

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.

Cuestionario de Autoevaluación UA 01

Actividad de Evaluación UA 01

Unidad 2: La atención y gestión telefónica de clientes.

- La orientación al cliente.
 - o Hábitos y comportamiento del consumidor.
 - o Técnicas a utilizar en atención al usuario.
 - o Características del personal que atiende al usuario.
- Proceso de asesoramiento comercial a clientes.
 - o El proceso de decisión de compra.
 - o Observación y clasificación del cliente.
- Atención de las necesidades del cliente.
 - o Clasificación de las necesidades.
- Incrementar el valor de los clientes actuales.
- Elementos que intervienen en la comunicación.
- La expresión verbal.
- El lenguaje positivo y negativo.
- La entonación.
- La articulación.
- La escucha activa.
- Descubrir necesidades.
 - o Obtener información del cliente.
 - o Tipos o estados del cliente.
- Llamadas de petición de información.
- Tratamiento de reclamaciones.

Cuestionario de Autoevaluación UA 02

Actividad de Evaluación UA 02

Unidad 3: La entrevista comercial.

- Preparación de la entrevista comercial.

- o Planificación de la venta.
- o La prospección.
- La entrevista comercial y la comunicación.
- o La oferta del producto: la presentación y apertura.
- o La oferta del producto: la argumentación y exposición.
- o La demostración.
- o La demostración: planificación estratégica y errores a evitar.
- o La demostración: materiales de apoyo.
- o La demostración: técnicas.
- Estructura de la comunicación.
- o Aptitudes del comunicador efectivo: asertividad, persuasión, empatía e inteligencia emocional.
- o Barreras y dificultades de la comunicación comercial presencial.
- La comunicación no verbal.
- La mirada, la voz, los gestos y las posturas.
- o La expresión corporal.
- La comunicación verbal.
- o Los estilos de comunicación.
- El saludo y la presentación.
- La detección de necesidades.
- Las preguntas.
- La escucha activa y la empatía.
- o Saber escuchar.
- o Los obstáculos de la escucha activa.
- o Ventajas de la escucha activa.
- o Principios de la escucha activa.
- La capacidad de sintonizar emocionalmente con la otra persona.

o Principios de la empatía.

- Las habilidades comerciales como emisores y como receptores de la comunicación.

o Características del personal que atiende al usuario.

- Defectos y barreras para una buena comunicación.

o ¿Cómo superar las barreras de comunicación?

Cuestionario de Autoevaluación UA 03

Actividad de Evaluación UA 03

Unidad 4: Convertir oportunidades en necesidades.

- El proceso comercial y la detección de oportunidades.

- Proceso de asesoramiento comercial a clientes.

o ¿Qué características personales debe tener un asesor para saber comunicar?

- 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.

o ¿Cómo generar confianza en el cliente?

Cuestionario de Autoevaluación UA 04

Actividad de Evaluación UA 04

Unidad 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.
- o Tipos de presentación del producto.
- Secuencia de la argumentación comercial: Presentación de beneficios.
- La argumentación: Esquema a seguir.
- Algunas recomendaciones prácticas para la argumentación comercial.

Cuestionario de Autoevaluación UA 05

Actividad de Evaluación UA 05

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.
- o Objeciones más frecuentes: Pautas a seguir.

Cuestionario de Autoevaluación UA 06

Actividad de Evaluación UA 06

Unidad 7: El cierre de ventas.

- 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 la venta.
- Técnicas de cierre

Cuestionario de Autoevaluación UA 07

Actividad de Evaluación UA 07

Unidad 8: Fidelización y seguimiento de clientes.

- Concepto de fidelización de clientes.
- Gestión de clientes.
- Vinculación de clientes.
- Ventajas de fidelización.
- Factores de fidelización.
- o Las barreras de salida y el valor percibido de las ofertas de la competencia.
- Componentes y propósito de la gestión de relaciones con el cliente (CRM).

Cuestionario de Autoevaluación UA 08

Actividad de Evaluación UA 08

Unidad 9: Atención eficaz al cliente.

- La orientación al cliente.
- La comunicación con el cliente.
- o Clasificación de las necesidades
- Escuchar al cliente.
- o Saber escuchar.
- 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.

Cuestionario de Autoevaluación UA 09

Actividad de Evaluación UA 09

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.
 - o Conocer los productos y servicios.
 - o Preparar la documentación y la argumentación.
- La venta.
 - o Fase 1: Preparación de la actividad.
 - o Fase 2: Toma de contacto con el cliente.
 - o Fase 3: Determinación de necesidades.
 - o Fase 4: Argumentación.

o Fase 5: Tratamiento de objeciones.

o Fase 6: El cierre.

o Fase 7: Reflexión o autoanálisis.

- La comunicación no verbal.
- La mirada.
- Los gestos y posturas.
- La voz.
- Comunicación verbal: primera impresión.
- Recomendaciones para la presentación.
- La detección de necesidades.

o El tipo de cliente.

- Las preguntas.
- La escucha activa.
- Actividad. La Escucha Activa.
- La empatía.
- Sintonía emocional.
- Habilidades como emisores.
- Habilidades como receptores.

o Los filtros.

- Barreras en la comunicación.

Cuestionario de Autoevaluación UA 10

Actividad de Evaluación UA 10

Unidad 11: Técnicas eficaces para el cierre de ventas.

- El cierre de venta.
- Fases en el proceso de cierre de venta.

- Señales de compra.
- Algunos tipos de señales de interés.
- Requisitos para el cierre de la venta.

o Tipos de cierre.

- Técnicas de cierre.
- Recordemos que...
- Después del cierre.
- Seguimiento de la venta

Cuestionario de Autoevaluación UA 11

Actividad de Evaluación UA 11