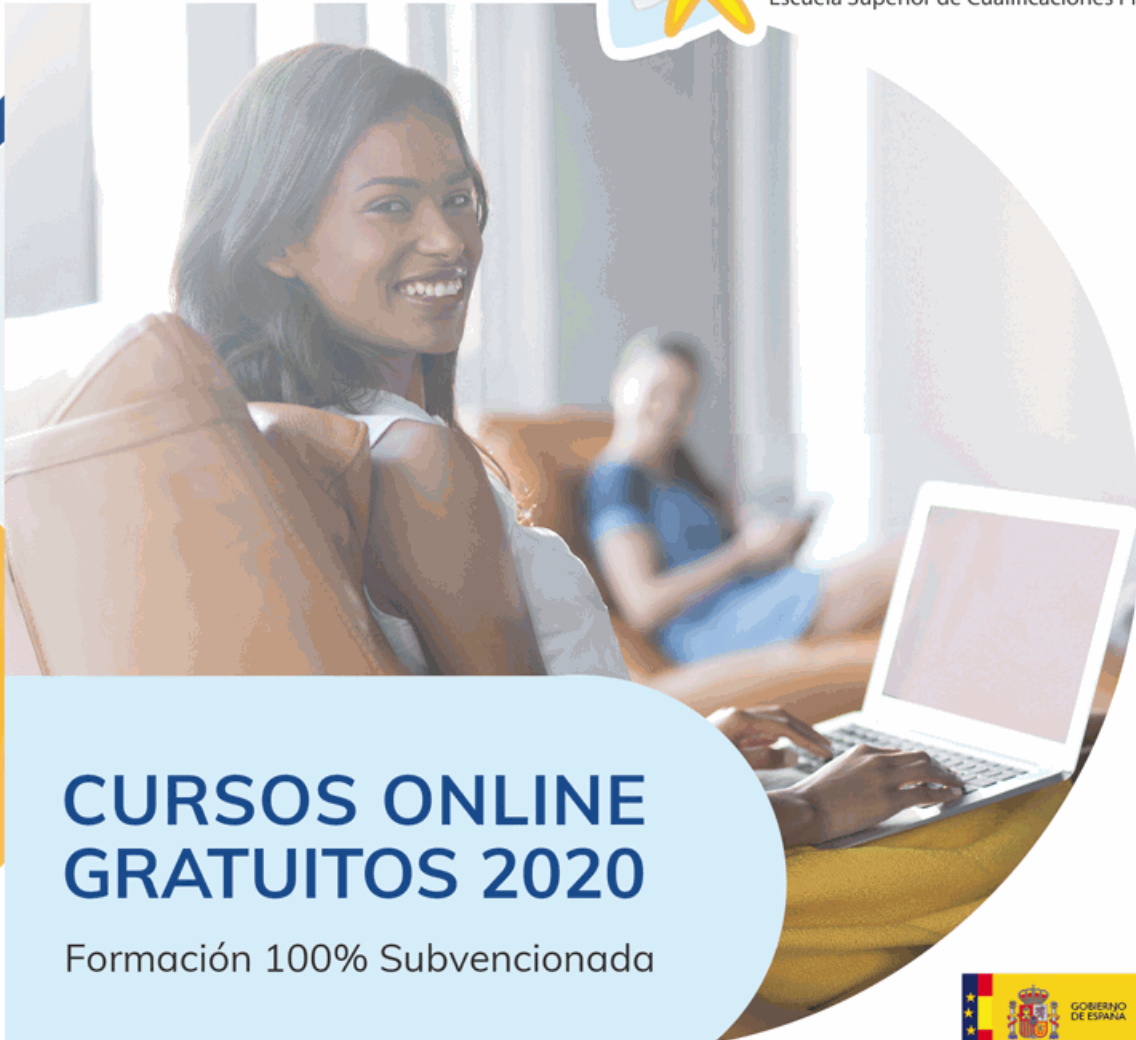




CUALIFICA2

Escuela Superior de Cualificaciones Profesionales S.A.U



CURSOS ONLINE GRATUITOS 2020

Formación 100% Subvencionada



Sector: CONTACT CENTER

Curso Habilidades Comerciales Gratuito

MÁS INFORMACIÓN EN: www.cualifica2.es
(+34) 958 050 208



Curso Habilidades Comerciales Gratuito

Curso Habilidades Comerciales Gratuito



DURACIÓN:
60 horas



MODALIDAD:
Online



PRECIO:
Gratis



TITULACIÓN:
Oficial

SECTOR:

CONTACT CENTER



Especialízate como profesional en tu sector



100% gratuita

Formación 100% gratuita prioritariamente para empleados y autónomos



Avalada por el SEPE

Titulación avalada por el Ministerio de Trabajo y por el Servicio Público de Empleo Estatal (SEPE).



No consume créditos formativos

No tienes la necesidad de informar a tu empresa ya que no consume créditos formativos.



180 horas de formación

Puedes realizar hasta 180 horas de formación con un máximo de 3 cursos o un curso cuyas horas superen las 180 establecidas en convocatoria.

DESCRIPCIÓN

Poseer habilidades comerciales puede ayudarte a lograr importantes ventajas competitivas. Con el curso de habilidades comerciales en este ámbito de manera gratuita y lograr las técnicas necesarias para poder llevar a cabo una venta bajo los resultados que esperas, consigue aumentar tus ventas!

Curso Habilidades Comerciales Gratuito

OBJETIVOS

- Identificar las ventajas que proporciona el esfuerzo continuado y la orientación al cliente.
- Comprender el proceso de tratamiento de reclamaciones.
- Analizar los elementos que intervienen en la comunicación.
- Determinar la secuencia de la argumentación comercial y analizar el esquema a seguir.
- Conocer y desarrollar las técnicas y herramientas de las habilidades comerciales.

PARA QUE TE PREPARA

Con el curso de habilidades comerciales podrás adquirir los conocimientos necesarios para desarrollar las técnicas y herramienta analizar los hábitos de los clientes, los elementos de la comunicación y la argumentación comercial, que te llevarán a cerrar una Además, podrás adaptar los contenidos aprendidos a las diferentes estrategias comerciales.

SALIDAS LABORALES

Finalizado el curso de habilidades comerciales podrás optar a puestos de mayor responsabilidad dentro del Sector de Contac Cent práctica lo aprendido para conseguir una especialización en la Familia Profesional de Comercio y Marketing, adaptando los recur laborales que desempeñes.

TITULACIÓN

Titulación de COMT051PO HABILIDADES
COMERCIALES (SECTOR: CONTACT CENTER)
con 60 horas expedida por la Administración Pública



TEMARIO

UNIDAD DIDÁCTICA 1. PROACTIVIDAD COMERCIAL.

- 1.La importancia de ser proactivo
- 2.El esfuerzo continuado
- 3.La orientación al cliente
- 4.La imagen que transmitimos al cliente
- 5.Planificación y optimización de recursos
- 6.Reglas para ser Proactivos

UNIDAD DIDÁCTICA 2. LA ATENCIÓN Y GESTIÓN TELEFÓNICA DE CLIENTES.

- 1.La Orientación al Cliente
- 2.Proceso de asesoramiento comercial a clientes
- 3.Atención de las necesidades del cliente
- 4.Incrementar el valor de los clientes actuales
- 5.Elementos que interviene en la comunicación
- 6.La expresión verbal
- 7.El lenguaje positivo y negativo
- 8.La entonación
- 9.La articulación
- 10.La escucha activa
- 11.Descubrir necesidades
- 12.Llamadas de petición de información
- 13.Tratamiento de reclamaciones

UNIDAD DIDÁCTICA 3. LA ENTREVISTA COMERCIAL.

- 1.Preparación de la Entrevista Comercial
- 2.La entrevista comercial y la Comunicación
- 3.Estructura de la Comunicación
- 4.La Comunicación No Verbal
- 5.La mirada, los gestos y posturas, la voz
- 6.La Comunicación Verbal
- 7.El saludo y la presentación
- 8.La detección de necesidades
- 9.Las preguntas
- 10.La escucha activa y la empatía
- 11.La capacidad de sintonizar emocionalmente con la otra persona
- 12.Las habilidades comerciales como Emisores y como Receptores de la comunicación
- 13.Defectos y barreras para una buena Comunicación

UNIDAD DIDÁCTICA 4. CONVERTIR OPORTUNIDADES EN NECESIDADES.

Curso Habilidades Comerciales Gratuito

- 1.El proceso comercial y la detección de oportunidades
- 2.Proceso de asesoramiento comercial a clientes
- 3.Atención de las necesidades del cliente
- 4.Incrementar el valor de los clientes actuales
- 5.La venta cruzada
- 6.Beneficios de la venta cruzada
- 7.Cómo enfocar la venta cruzada
- 8.Generación de confianza

UNIDAD DIDÁCTICA 5. ARGUMENTACIÓN COMERCIAL.

- 1.Las características del producto o servicio
- 2.Las ventajas comerciales del producto o servicio
- 3.Los beneficios del producto o servicio
- 4.Secuencia de la Argumentación Comercial: Apertura
- 5.Secuencia de la Argumentación Comercial: Desarrollo
- 6.Secuencia de la Argumentación Comercial: Demostración
- 7.Secuencia de la Argumentación Comercial: Presentación de Beneficios
- 8.La argumentación: esquema a seguir
- 9.Algunas recomendaciones prácticas para la Argumentación Comercial

UNIDAD DIDÁCTICA 6. TRATAMIENTO DE OBJECIONES.

- 1.Tratamiento de objeciones
- 2.Qué debemos hacer cuando el cliente dice nos plantea una objeción
- 3.Tipos de Objeciones y formas de afrontarlas
- 4.Técnicas para rebatir objeciones
- 5.Reglas de oro en el tratamiento de objeciones

UNIDAD DIDÁCTICA 7. EL CIERRE DE VENTAS.

- 1.Actividad
- 2.El cierre de la venta
- 3.Fases en el proceso de cierre de la venta
- 4.Las señales de compra
- 5.Algunos tipos de señales de interés
- 6.Requisitos para el cierre de venta
- 7.Técnicas de cierre

UNIDAD DIDÁCTICA 8. FIDELIZACIÓN Y SEGUIMIENTO DE CLIENTES.

- 1.Concepto de fidelización de clientes
- 2.Gestión de clientes
- 3.Vinculación de clientes

Curso Habilidades Comerciales Gratuito

4.Ventajas de la fidelización

5.Factores de fidelización

UNIDAD DIDÁCTICA 9. ATENCIÓN EFICAZ AL CLIENTE.

1.La orientación al cliente

2.La comunicación con el cliente

3.Escuchar al cliente

4.La importancia de la imagen

5.Evitar una imagen negativa

6.La expresión verbal

7.La calidad de la voz

8.Comunicación no verbal

9.La oficina o establecimiento, y el puesto de trabajo

10.Cómo tratar a nuestros clientes según su actitud

11.El cliente que asiente o permanece en silencio

12.El cliente impulsivo y el cliente indeciso

13.El cliente que se da importancia y lo sabe todo

14.El cliente riguroso y minucioso

15.El cliente rudo y polémico

16.El cliente hablador

17.El cliente desconfiado y escéptico

18.Tratamiento de quejas y reclamaciones

19.Recomendaciones finales

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

1.El proceso de la venta y la comunicación

2.Estructura de la comunicación

3.Preparación de la venta

4.La venta

5.La comunicación no verbal

6.La mirada

7.Los gestos y posturas

8.La voz

9.Comunicación verbal: la primera impresión

10.Recomendaciones para la presentación

11.La detección de necesidades

12.Las preguntas

13.La escucha activa

Curso Habilidades Comerciales Gratuito

- 14.Actividad "La Escucha Activa"
- 15.La empatía
- 16.Sintonía emocional
- 17.Habilidades como emisores
- 18.Habilidades como receptores
- 19.Barreras en la comunicación

UNIDAD DIDÁCTICA 11. TÉCNICAS EFICACES PARA EL CIERRE DE VENTAS.

- 1.El cierre de venta
- 2.Fases en el proceso de cierre de la venta
- 3.Señales de compra
- 4.Algunos tipos de señales de interés
- 5.Requisitos para el cierre de venta
- 6.Técnicas de cierre (I)
- 7.Recordemos que...
- 8.Después del cierre
- 9.Actividad
- 10.El Cierre Venta
- 11.Seguimiento de la venta

REQUISITOS DE ACCESO

Para la realización del Curso SEPE COMT051PO HABILIDADES COMERCIALES (SECTOR: CONTACT CENTER) el req
Trabajador del Sector Contact Center.

METODOLOGÍA

Entre el material entregado en este curso se adjunta un documento llamado Guía del Alumno dónde aparece un horario de tutoría e-mail dónde podrá enviar sus consultas, dudas y ejercicios. La metodología a seguir es ir avanzando a lo largo del itinerario de a una serie de temas y ejercicios. Para su evaluación, el alumno/a deberá completar todos los ejercicios propuestos en el curso. La t alumno/a por correo una vez se haya comprobado que ha completado el itinerario de aprendizaje satisfactoriamente.

FICHA MATRICULACIÓN

Para poder formalizar la solicitud de inscripción en este curso debe completar sus datos de registro. Para ello rellene y envíenos e participación en pdf que le presentamos continuación:

[Solicitud de Participación](#)

Curso Habilidades Comerciales Gratuito

