(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