COMV0108. ACTIVIDADES DE VENTA.



SKU: PA_COMV0108
Horas: 510

OBJETIVOS

- Ejecutar las actividades de venta de productos y/o servicios a través de los diferentes canales de comercialización estableciendo relaciones con el cliente de la manera más satisfactoria, alcanzando los objetivos propuestos por la organización y estableciendo vínculos que propicien la fidelización del cliente.
- Determinar las líneas propias de actuación comercial en la venta, ajustando el plan de acción definido por la empresa, a las características especificas de cada cliente.
- Atender y satisfacer las necesidades del cliente teniendo en cuenta los objetivos y productos y/o servicios de la empresa.
- Obtener el pedido a través de los diferentes canales de comercialización, utilizando las técnicas de venta dentro de los márgenes de actuación de venta establecidos por la empresa.

CONTENIDO

- **Unidad 1. MF0239_2. Operaciones de venta.**
  - UF0030. Organización de procesos de venta.
    - Organización del entorno comercial
    - Gestión de la venta profesional
    - Documentación propia de la venta de productos y servicios
    - Cálculo y aplicaciones propias de la venta
  - UF0031. Técnicas de venta.
    - Procesos de venta
    - Aplicación de técnicas de venta
    - Seguimiento y fidelización de clientes
    - Resolución de conflictos y reclamaciones propios de la venta
  - UF0032. Venta online.
    - Internet como canal de venta
    - Diseño comercial de páginas web

- **Unidad 2. MF0240_2. Operaciones auxiliares a la venta.**
  - UF0033: Aprovisionamiento y almacenaje en la venta.
    - Gestión de stocks e inventarios.
    - Almacenaje y distribución interna de productos.
  - UF0034: Animación y presentación del producto en el punto de venta.
    - Organización del punto de venta
    - Animación básica en el punto de venta
    - Presentación y empaquetado de productos para la venta
    - Elaboración de informes comerciales sobre la venta
  - UF0035. Operaciones de caja en la venta
    - Caja y terminal punto de venta.
    - Procedimientos de cobro y pago de las operaciones de venta.

- **Unidad 3. MF0241_2: Información y atención al cliente/consumidor/usuario**
  - Unidad 1. UF0036: Gestión de la atención al cliente/consumidor/usuario.
    - Procesos de atención al cliente/consumidor/usuario.
    - Calidad en la prestación del servicio de atención al cliente/consumidor/usuario.
    - Aspectos legales en relación con la atención al cliente/consumidor/usuario.
  - Unidad 2. UF0037: Técnicas de información y atención al cliente/consumidor.
    - Gestión y tratamiento de la información del cliente/consumidor/usuario.
    - Técnicas de comunicación a clientes/consumidores/usuarios.

- **Unidad 4.MF1002_2. Inglés profesional para actividades comerciales.**
  - Atención al cliente/consumidor en inglés.
  - Aplicación de técnicas de venta en inglés.
  - Comunicación comercial escrita en inglés.