



# Aprender a ser Comercial

## Modalidad:

e-learning con una duración 56 horas

## Objetivos:

- Conocer la figura del vendedor comercial.
- Aprender las técnicas de servicio, asistencia y satisfacción del cliente.
- Conocer los diferentes tipos de ventas.

## Contenidos:

### UNIDAD DIDÁCTICA 1. TEORÍAS DE LA VENTA. EL VENDEDOR

#### Introducción

#### Teorías de la venta

#### ¿Quien es el/la vendedor/a?

#### Clases de vendedores/as

#### Actividades del vendedor/a

#### Características del buen vendedor/a

#### Los conocimientos del vendedor/a

#### La persona con capacidad de persuasión

### UNIDAD DIDÁCTICA 2. EL SERVICIO, ASISTENCIA Y SATISFACCIÓN DEL CLIENTE/A

#### Introducción

#### La satisfacción del cliente/a

#### Formas de hacer el seguimiento

#### El servicio postventa

#### Asistencia al cliente/a

#### Información y formación al cliente/a

#### Tratamiento de las Reclamaciones

#### Cómo conseguir la satisfacción del cliente/a



Tratamiento de dudas y objeciones  
Reclamaciones  
Cara a cara o por teléfono

### UNIDAD DIDÁCTICA 3. TIPOS DE VENTAS. LA PLATAFORMA COMERCIAL Y PLAN DE ACCIÓN

Venta directa  
Venta a distancia  
Venta multinivel  
Venta personal  
Otros tipos de venta  
La plataforma comercial  
El/la cliente/a actual  
El/la cliente/a potencial  
La entrevista de ventas. Plan de acción  
Prospección  
Concertación de la visita  
Claves para que la llamada resulte satisfactoria  
Ejecución Física de la carta  
Cómo debe reaccionar el vendedor/a ante las objeciones  
Seis fórmulas para cerrar  
La Despedida  
Venta a grupos  
Venta por Correspondencia  
Venta telefónica  
Venta por Televisión  
Venta por Internet