

---

# Habilidades comerciales

## Modalidad:

e-learning con una duración 56 horas

## Objetivos:

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.

## Contenidos:

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.

Unidad 2: La atención y gestión telefónica de clientes.

- ? La orientación al cliente.
- ? Atención de las necesidades del cliente.

- 
- ? Incrementar el valor de los clientes actuales.
  - ? Elementos que intervienen en la comunicación.
  - ? La expresión verbal.
  - ? La escucha activa.
  - ? Descubrir necesidades.
  - ? Llamadas de petición de información.
  - ? Tratamiento de reclamaciones.

### Unidad 3: La entrevista comercial.

- ? Preparación de la entrevista comercial.
- ? La entrevista comercial y la comunicación.
- ? Estructura de la comunicación.
- ? La comunicación no verbal.
- ? La comunicación verbal.
- ? La detección de necesidades.
- ? Las preguntas.
- ? La escucha activa y la empatía.
- ? La capacidad de sintonizar emocionalmente con la otra persona.
- ? Las habilidades comerciales como emisores y como receptores de la comunicación.
- ? Defectos y barreras para una buena comunicación.

---

#### Unidad 4: Convertir oportunidades en necesidades.

- ? El proceso comercial y la detección de oportunidades.
- ? Proceso de asesoramiento comercial a clientes.
- ? Atención de las necesidades del cliente.
- ? Incrementar el valor de los clientes actuales.
- ? La venta cruzada.
- ? Generación de confianza.

#### 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.
- ? La argumentación: Esquema a seguir.
- ? Algunas recomendaciones prácticas para la argumentación comercial.

#### 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.

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.

Unidad 8: Fidelización y seguimiento de clientes.

? Concepto de fidelización de clientes.

? Gestión de clientes.

? Vinculación de clientes.

? Ventajas de fidelización.

? Factores de fidelización.

? Componentes y propósito de la gestión de relaciones con el cliente (CRM).

---

Unidad 9: Atención eficaz al cliente.

- ? La orientación al cliente.
- ? La comunicación con el cliente.
- ? Comunicación no verbal.
- ? La oficina o establecimiento y el puesto de trabajo.
- ? Cómo tratar a nuestros clientes según su actitud.
- ? Tratamiento de quejas y reclamaciones.

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.
- ? Recomendaciones para la presentación.
- ? La detección de necesidades.
- ? Sintonía emocional.
- ? Habilidades como emisores.
- ? Habilidades como receptores.
- ? Barreras en la comunicación.

---

## 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.
- ? Técnicas de cierre.
- ? Después del cierre.
- ? Seguimiento de la venta.