

Curso Básico de Ventas y Atención al Cliente

Este curso proporciona los conocimientos y herramientas necesarias, estrategias y técnicas de venta más eficaces aplicables a cada situación personal de venta para desarrollar las competencias básicas comerciales y de atención al cliente en el proceso de venta, siendo más eficientes en entornos competitivos: dominar las técnicas de comunicación y skills comerciales para incrementar las ventas en la toma de contacto con clientes, para conseguir un incremento de la calidad en el servicio y fidelización. Conocer las claves para dar respuesta a los problemas comerciales actuales en el proceso de venta y atención al cliente.

Fechas: 2 noviembre - 7 diciembre (ver calendario)

Modalidad: Presencial **Duración:** 125 horas

Lugar: Se indicarán los centros educativos mediante e-mail, a los alumnos participantes.

Requisitos:

- Tener entre 16 y 29 años y estar inscrito en Garantía Juvenil
- Titulación mínima: Estar en posesión del título de ESO.

Objetivos:

- Mejorar la empleabilidad y conocer técnicas de búsqueda de empleo, desarrollo de entrevista de trabajo y proceso de selección.
- Mejorar los conocimientos básicos de informática e inglés.
- Conocer y aplicar los **mecanismos motivacionales** que están presentes en la relación comercial y atención al cliente.
- Promover el desarrollo de **aptitudes para la venta y la atención al cliente**.
- Mejorar la comunicación con los clientes aumentando la eficacia de nuestra relación comercial.

Índice de contenidos

MÓDULO 1: Empleabilidad (30h.)

- Habilidades sociales: competencias personales solicitadas por las empresas.
- Herramientas de búsqueda de empleo: CV y entrevista de selección, proceso de selección.

MÓDULO 2: TIC'S (10h.)

MÓDULO 3: Inglés (25h.)

Cofinanciado por:



UNIÓN EUROPEA
Fondo Social Europeo
Iniciativa de Empleo Juvenil
El FSE invierte en tu futuro



MÓDULO 4. Ventas y Atención al Cliente (60h.)

UNIDAD 1 (5 horas)

En este módulo, se definen los diferentes conceptos: fuerza de ventas, vendedor, tipos de venta, habilidades necesarias del vendedor/ asesor comercial, actitudes y habilidades personales básicas necesarias: Autoestima, imagen personal, tolerancia a la frustración, resistencia a la fatiga, actitud positiva, creatividad, etc.

1. El concepto de venta. Producto & Servicio. Fuerza de Ventas y Perfil de vendedor

- 1.1. Concepto, funciones, importancia y características de la fuerza de ventas.
- 1.2. Organización de estructuras comerciales. Tipos de estructuras comerciales. Organización orientada al cliente. Organigrama y jerarquía
- 1.3. Tipos de venta: personal, telefónica, a distancia, etc.
- 1.4. La figura del vendedor. Estilos. Tareas. Objetivos. Características y Perfil del vendedor
- 1.5. Herramientas de Uso interno. Creencias potenciadoras y creencias limitadoras. Creencias capacitadoras. Sistema de valores. Persuasión y Asertividad
Control de emociones. Habilidades de Inteligencia emocional.

UNIDAD 2. (10 horas)

En este módulo, se analizan las diferentes tipologías y características del cliente, como interactuar con ellos en función del perfil psicológico, criterios de segmentación de clientes y la importancia de una correcta interacción y trato adaptado a las necesidades del cliente, como eje de la calidad de servicio y fidelización del cliente.

2. Tipologías/ perfiles de cliente y proceso de fidelización.

- 2.1. Tipología de clientes según su comportamiento
- 2.2. Tipología de clientes según sus motivaciones de compra
- 2.3. Prospección de mercado.
- 2.4. Segmentación de clientes: ABC y otros criterios.
- 2.5. El proceso de fidelización

UNIDAD 3. (15 horas)

En este módulo, se analizan las habilidades y técnicas de comunicación básicas necesarias para un correcto desempeño de la venta y atención al cliente.

3. Habilidades y técnicas de comunicación efectiva en la relación con el cliente

- 3.1. El proceso de la comunicación. La importancia de las percepciones.
- 3.2. Los principios de la comunicación
- 3.3. Habilidades de Comunicación

UNIDAD 4. (15 horas)

En este módulo, se trata de entender el proceso de venta. Desde un punto de vista comercial, que la objeción es una consecuencia lógica de la venta, que debe entenderse como una ayuda puesto que permite descubrir las dudas y las motivaciones del cliente, y que supone adaptar el resto de la conversación con el cliente.

También se aprenderán las diferentes técnicas de cierre apoyadas en la técnica de la pregunta, para lograr que el cliente entre en acción, es decir compre nuestro producto o servicio. Se analizará la venta como un proceso, con diferentes fases cuyo final es la venta del producto o servicio.

Cofinanciado por:



4. Fases del proceso de venta

- 4.1. Fases del proceso de venta. Organización de la cartera de clientes. Preparación de la entrevista comercial. La hora de la verdad. La entrevista
- 4.2. Reglas para presentación y defensa del precio. Diferencias entre precio, valor y coste . Pasos para la presentación del precio . Argumentación del precio . Defensa del precio
- 4.3. Tratamiento de objeciones. Tipos de objeciones. Las posibles causas de las objeciones. Tratamiento de las objeciones más comunes
- 4.4. Técnicas de cierre. Tipologías de cierre. Preguntas a utilizar en función de su tipología

UNIDAD 5. (15 horas)

En este módulo, se trata de conocer las estrategias y técnicas de atención al cliente que resultan más eficaces y aplicables a cada situación. En el proceso de la atención al cliente, se deben crear una serie de procedimientos ágiles y flexibles que faciliten la tarea y no causen problemas, siendo la capacidad de reacción fundamental.

5. Atención excelente al cliente

- 5.1. Calidad del Servicio en la Atención al Cliente.
- 5.2. Fases en la atención al cliente.
- 5.3. Servicios posventa

Metodología

- Al inicio del curso se realizará una **autoevaluación inicial** de los candidatos para comprobar su nivel de competencias en la materia, al finalizar el curso se realizará una **autoevaluación final** que permitirá al participante observar el progreso que ha realizado a lo largo del curso.
- Durante el curso, se realizarán **simulaciones de situaciones** que posteriormente, serán analizadas en conjunto y para que cada participante tenga un feedback personalizado.
- Se trabajará sobre **casos reales y experiencias propias**, realizando el formador una labor de Coaching/ acompañamiento, incitando a los alumnos a dar sus propias respuestas y detectar puntos de mejora.
- Se efectuarán diferentes **test y ejercicios**, relacionados con la materia, que permitirán evaluar puntos clave y reflexionar sobre los puntos de mejora.
- Se realizarán casos de **role play**, dónde los alumnos adoptarán diferentes roles para poner en práctica habilidades adquiridas durante el curso.

Distribución Pedagógica:

- Teoría40%
- Práctica60%

Cofinanciado por:

CALENDARIO

MÓDULO 1: Empleabilidad (30h.)

Horario: de 09.30h. a 14.30 h.

Lugar: Se comunicará la dirección del centro formativo a través de mail.

Fechas:

lunes	martes	miércoles	jueves	viernes
		02/11	03/11	04/11
07/11	08/11	09/11		

MÓDULO 2: TIC'S (10h.)

Horario: de 09.30h. a 14.30 h.

Lugar: Se comunicará la dirección del centro formativo a través de mail.

Fechas:

lunes	martes	miércoles	jueves	viernes
			10/11	11/11

MÓDULO 3: Inglés (25h.)

Horario: de 09.30h. a 14.30 h.

Lugar: Se comunicará la dirección del centro formativo a través de mail.

Fechas:

lunes	martes	miércoles	jueves	viernes
14/11	15/11	16/11	17/11	18/11

MÓDULO 4: Ventas y Atención al Cliente (60h.)

Horario: de 09.30h. a 14.30 h.

Lugar: Centro de Formación FORUM Aragón (C/ López Allué, 5. Local. Zaragoza. Tel.976389238)

Fechas:

lunes	martes	miércoles	jueves	viernes
21/11	22/11	23/11	24/11	25/11
28/11	29/11	30/11	01/12	02/12
05/12		07/12		

Cofinanciado por:



**Cree
enti.**
En tu ilusión,
en tu capacidad de
esfuerzo, en tus
posibilidades.

Cofinanciado por:



UNIÓN EUROPEA
Fondo Social Europeo
Iniciativa de Empleo Juvenil
El FSE invierte en tu futuro



Cámara
Zaragoza