

# Programa formativo

COMERCIO Y MARKETING



## Habilidades comerciales

Duración: 60 horas



**Grupo Glorieta**

Grupo Glorieta garantiza toda la formación impartida y la gestión de bonificaciones que realiza como entidad organizadora.

# 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.
- Identificar la proactividad comercial y su importancia.
- Describir el proceso de atención telefónica de clientes.
- Conocer las características de la entrevista comercial en atención al cliente.
- Concretar las necesidades de los clientes para una mejor atención.
- Descubrir el proceso de argumentación comercial.
- Dominar el tratamiento de objeciones.
- Identificar el cierre de ventas como una actividad decisiva en la actividad comercial.
- Conseguir la fidelización de clientes y sus implicaciones en la empresa.
- Descubrir los elementos que influyen en la atención eficaz al cliente.
- Establecer la influencia de la comunicación no verbal en el éxito de una venta.
- Descubrir técnicas eficaces para el cierre de ventas.

# Contenidos

## **1. Proactividad comercial**

- 1.1. Introducción
- 1.2. La importancia de ser proactivo
- 1.3. El esfuerzo continuado
- 1.4. La orientación al cliente y la imagen que le transmitimos
- 1.5. Planificación y optimización de recursos
- 1.6. Reglas para ser proactivos
- 1.7. Resumen

## **2. La atención y gestión telefónica de clientes**

- 2.1. Introducción
- 2.2. La orientación al cliente. Proceso de asesoramiento comercial a clientes. Atención de las necesidades del cliente. Incrementar el valor de los clientes actuales
- 2.3. Elementos que intervienen en la comunicación
- 2.4. La expresión verbal
- 2.5. El lenguaje positivo y negativo. La entonación. La articulación
- 2.6. La escucha activa
- 2.7. Descubrir necesidades
- 2.8. Llamadas de petición de información
- 2.9. Tratamiento de reclamaciones
- 2.10. Resumen

## **3. La entrevista comercial**

- 3.1. Introducción
- 3.2. Preparación de la entrevista comercial. La entrevista comercial y la comunicación
- 3.3. Estructura de la comunicación
- 3.4. La comunicación no verbal

- 3.5. La comunicación verbal. El saludo y la presentación
- 3.6. La detección de necesidades
- 3.7. Las preguntas
- 3.8. La escucha activa y la empatía. La capacidad de sintonizar emocionalmente con la otra persona
- 3.9. Las habilidades comerciales como emisores y como receptores de la comunicación
- 3.10. Defectos y barreras para una buena comunicación
- 3.11. Resumen

#### **4. Convertir oportunidades en necesidades**

- 4.1. Introducción
- 4.2. El proceso comercial y la detección de oportunidades
- 4.3. Proceso de asesoramiento comercial a clientes
- 4.4. Atención de las necesidades del cliente
- 4.5. Incrementar el valor de los clientes actuales
- 4.6. La venta cruzada
- 4.7. Beneficios de la venta cruzada
- 4.8. Cómo enfocar la venta cruzada
- 4.9. Generación de confianza
- 4.10. Resumen

#### **5. Argumentación comercial**

- 5.1. Introducción
- 5.2. Las características del producto o servicio
- 5.3. Las ventajas comerciales del producto o servicio. Los beneficios del producto o servicio
- 5.4. Secuencia de la argumentación comercial: Apertura
- 5.5. Secuencia de la argumentación comercial: Desarrollo
- 5.6. Secuencia de la argumentación comercial: Demostración y presentación de beneficios
- 5.7. La argumentación: esquema a seguir
- 5.8. Algunas recomendaciones prácticas para la argumentación comercial
- 5.9. Resumen

#### **6. Tratamiento de objeciones**

- 6.1. Introducción
- 6.2. Tratamiento de objeciones. Qué debemos hacer cuando el cliente nos plantea una objeción
- 6.3. Tipos de objeciones y formas de afrontarlas
- 6.4. Técnicas para rebatir objeciones
- 6.5. Reglas de oro en el tratamiento de objeciones
- 6.6. Resumen

#### **7. El cierre de ventas**

- 7.1. Introducción
- 7.2. Actividad. El cierre de la venta
- 7.3. Fases en el proceso de cierre de la venta
- 7.4. Las señales de compra. Algunos tipos de señales de interés
- 7.5. Requisitos para el cierre de venta
- 7.6. Técnicas de cierre
- 7.7. Resumen

## **8. Fidelización y seguimiento de clientes**

- 8.1. Introducción
- 8.2. Concepto de fidelización de clientes
- 8.3. Gestión de clientes
- 8.4. Vinculación de clientes
- 8.5. Ventajas de la fidelización
- 8.6. Factores de fidelización
- 8.7. Resumen

## **9. Atención eficaz al cliente**

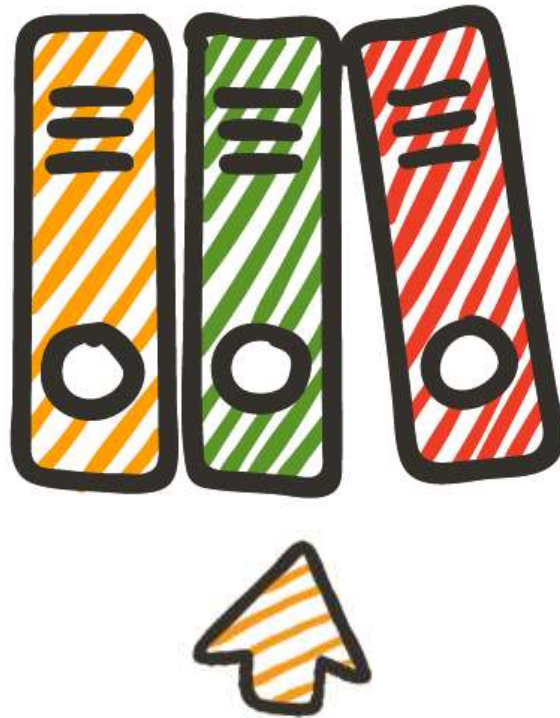
- 9.1. Introducción
- 9.2. La orientación al cliente. La comunicación con el cliente. Escuchar al cliente
- 9.3. La importancia de la imagen. Evitar una imagen negativa
- 9.4. La expresión verbal. La calidez de la voz
- 9.5. Comunicación no verbal
- 9.6. La oficina o establecimiento y el puesto de trabajo
- 9.7. Cómo tratar a nuestros clientes según su actitud
- 9.8. El cliente que asiente o permanece en silencio
- 9.9. El cliente impulsivo y el cliente indeciso
- 9.10. El cliente que se da importancia y lo sabe todo
- 9.11. El cliente riguroso y minucioso
- 9.12. El cliente rudo y polémico
- 9.13. El cliente hablador
- 9.14. El cliente desconfiado y escéptico
- 9.15. Tratamiento de quejas y reclamaciones
- 9.16. Recomendaciones finales
- 9.17. Resumen

## **10. La comunicación y el lenguaje no verbal para el éxito de la venta**

- 10.1. Introducción
- 10.2. El proceso de la venta y la comunicación
- 10.3. Estructura de la comunicación
- 10.4. Preparación de la venta. La venta
- 10.5. La comunicación no verbal. La mirada. Los gestos y posturas. La voz
- 10.6. Comunicación verbal: la primera impresión. Recomendaciones para la presentación
- 10.7. La detección de necesidades. Las preguntas. La escucha activa
- 10.8. Actividad "la escucha activa"
- 10.9. La empatía. Sintonía emocional
- 10.10. Habilidades como emisores
- 10.11. Habilidades como receptores
- 10.12. Barreras en la comunicación
- 10.13. Resumen

## **11. Técnicas eficaces para el cierre de ventas**

- 11.1. Introducción
- 11.2. El cierre de venta. Fases en el proceso de cierre de la venta
- 11.3. Señales de compra. Algunos tipos de señales de interés
- 11.4. Requisitos para el cierre de la venta
- 11.5. Técnicas de cierre
- 11.6. Recordemos que...
- 11.7. Después del cierre. Actividad. Seguimiento de la venta
- 11.8. Resumen



## **ACCESO AL CATÁLOGO GENERAL DE CURSOS**

Para más información:



**Grupo Glorieta**

**965 789 115**

[www.grupoglorieta.com](http://www.grupoglorieta.com)

[fcontinua@grupoglorieta.com](mailto:fcontinua@grupoglorieta.com)