

## Habilidades comerciais

Curso en liña | Duración: 70 horas



**Formación**  
con expertos  
na materia



**Titulación**  
ao finalizar o curso  
con éxito



**Gratuito**  
Curso 100%  
subvencionado



## Formación para persoas traballadoras e autónomas. Apúntate xa!

---

Xa podes apuntarte aos  **cursos gratuítos**  dirixidos a persoas traballadoras por conta allea, autónomas ou en ERTE de Galicia, cuxo obxectivo principal é mellorar as competencias e impulsar o talento profesional dos galegos e galegas co apoio continuo de titores especializados.

Esta formación impártese en **modalidade en liña** e con ela poderás:

- Ampliar coñecementos e habilidades.
- Mellorar a túa proxección laboral e mellorar o teu perfil profesional.
- Ter acceso a unha gran variedade de recursos e ferramentas para a aprendizaxe.

Esta formación está **100% subvencionada** pola **Xunta de Galicia e o Ministerio de Taballo e Economía Social**.

## Obxectivo xeral do curso:

---

Adquirir coñecementos para o desenvolvemento de habilidades comerciais e coñecer, analizar e achegarse aos hábitos dos clientes e o proceso e as técnicas de venda para garantir o seu peche.

Todos os cursos inclúen un módulo transversal sobre igualdade de oportunidades entre mulleres e homes e sobre corresponsabilidade familiar e doméstica.

### **1. PROACTIVIDAD COMERCIAL.**

- 1.1. A importancia de ser proactivo.
- 1.2. O esforzo continuado.
- 1.3. A orientación ao cliente.
- 1.4. A imaxe que transmitimos ao cliente.
- 1.5. Planificación e optimización de recursos.
- 1.6. Regras para ser Proactivos.

### **2. A ATENCIÓN E XESTIÓN TELEFÓNICA DE CLIENTES.**

- 2.1. A orientación ao cliente.
- 2.2. Proceso de asesoramento comercial a clientes.
- 2.3. Atención das necesidades do cliente.
- 2.4. Incrementar o valor dos clientes actuais.
- 2.5. Elementos que interveñen na comunicación.
- 2.6. A expresión verbal.
- 2.7. A linguaxe positiva e negativa.
- 2.8. A entoación.
- 2.9. A articulación.
- 2.10. A escoita activa.
- 2.11. Descubrir necesidades.
- 2.12. Chamadas de petición de información.
- 2.13. Tratamento de reclamacións.

### **3. A ENTREVISTA COMERCIAL.**

- 3.1. Preparación da entrevista comercial.
- 3.2. A entrevista comercial e a comunicación.
- 3.3. Estrutura da comunicación.
- 3.4. A comunicación non verbal.
- 3.5. A mirada, os xestos e posturas, a voz.
- 3.6. A comunicación verbal.
- 3.7. O saúdo e a presentación.

- 3.8. A detección de necesidades.
- 3.9. As preguntas.
- 3.10. A escoita activa e a empatía.
- 3.11. A capacidade de sintonizar emocionalmente coa outra persoa.
- 3.12. As habilidades comerciais como Emisores e como Receptores da comunicación.
- 3.13. Defectos e barreiras para unha boa comunicación.

#### **4. CONVERTER OPORTUNIDADES EN NECESIDADES.**

- 4.1. O proceso comercial e a detección de oportunidades.
- 4.2. Proceso de asesoramento comercial a clientes.
- 4.3. Atención das necesidades do cliente.
- 4.4. Incrementar o valor dos clientes actuais.
- 4.5. A venda cruzada.
- 4.6. Beneficios da venda cruzada.
- 4.7. Como enfocar a venda cruzada.
- 4.8. Xeración de confianza.

#### **5. ARGUMENTACIÓN COMERCIAL.**

- 5.1. As características do produto ou servizo.
- 5.2. As vantaxes comerciais do produto ou servizo.
- 5.3. Os beneficios do produto ou servizo.
- 5.4. Secuencia da Argumentación Comercial: Apertura.
- 5.5. Secuencia da Argumentación Comercial: Desenvolvemento.
- 5.6. Secuencia da Argumentación Comercial: Demostración.
- 5.7. Secuencia da Argumentación Comercial: Presentación de Beneficios.
- 5.8. A argumentación: esquema a seguir.
- 5.9. Algunhas recomendacións prácticas para a Argumentación Comercial.

#### **6. TRATAMENTO DE OBXECCIÓNS.**

- 6.1. Tratamento de obxeccións.
- 6.2. Que debemos facer cando o cliente exponnos unha obxección.
- 6.3. Tipos de Obxeccións e formas de afrontalas.
- 6.4. Técnicas para rebater obxeccións.
- 6.5. Regras de ouro no tratamento de obxeccións.

## **7. O PECHER DE VENDAS.**

- 7.1. Actividade.
- 7.2. O peche da venda.
- 7.3. Fases no proceso de peche da venda.
- 7.4. Os sinais de compra.
- 7.5. Algúns tipos de sinais de interese.
- 7.6. Requisitos para o peche de venda.
- 7.7. Técnicas de peche.

## **8. FIDELIZACIÓN E SEGUIMENTO DE CLIENTES.**

- 8.1. Concepto de fidelización de clientes.
- 8.2. Xestión de clientes.
- 8.3. Vinculación de clientes.
- 8.4. Vantaxes da fidelización.
- 8.5. Factores de fidelización.

## **9. ATENCIÓN EFICAZ AO CLIENTE.**

- 9.1. A orientación ao cliente.
- 9.2. A comunicación co cliente.
- 9.3. escoitar ao cliente.
- 9.4. A importancia da imaxe.
- 9.5. Evitar unha imaxe negativa.
- 9.6. A expresión verbal.
- 9.7. A calidade da voz.
- 9.8. Comunicación non verbal.
- 9.9. A oficina ou establecemento, e o posto de traballo.
- 9.10. Como tratar aos nosos clientes segundo a súa actitude.
- 9.11. O cliente que asente ou permanece en silencio.
- 9.12. O cliente impulsivo e o cliente indeciso.
- 9.13. O cliente que se dá importancia e sábeo todo.
- 9.14. O cliente rigoroso e minucioso.
- 9.15. O cliente rudo e polémico.
- 9.16. O cliente falador.
- 9.17. O cliente desconfiado e escéptico.
- 9.18. Tratamento de queixas e reclamacións.
- 9.19. Recomendacións finais.

## **10. A COMUNICACIÓN E A LINGUAXE NON VERBAL PARA O ÉXITO DA VENDA.**

- 10.1. O proceso da venda e a comunicación.
- 10.2. Estrutura da comunicación.
- 10.3. Preparación da venda.
- 10.4. A venda.
- 10.5. A comunicación non verbal.
- 10.6. A mirada.
- 10.7. Os xestos e posturas.
- 10.8. A voz.
- 10.9. Comunicación verbal: a primeira impresión.
- 10.10. Recomendacións para a presentación.
- 10.11. A detección de necesidades.
- 10.12. As preguntas.
- 10.13. A escoita activa.
- 10.14. Actividade "A Escoita Activa".
- 10.15. A empatía.
- 10.16. Sintonía emocional.
- 10.17. Habilidades como emisores.
- 10.18. Habilidades como receptores.
- 10.19. Barreiras na comunicación.

## **11. TÉCNICAS EFICACES PARA O PECHE DE VENDAS.**

- 11.1. O peche de venda.
- 11.2. Fases no proceso de peche da venda.
- 11.3. Sinais de compra.
- 11.4. Algúns tipos de sinais de interese.
- 11.5. Requisitos para o peche de venda.
- 11.6. Técnicas de peche (I).
- 11.7. Lembremos que...
- 11.8. Despois do peche.
- 11.9. Actividade.
- 11.10. O Peche Venda.
- 11.11. Seguimento da venda.

---

**Módulo transversal sobre igualdade de oportunidades entre mulleres e homes e sobre corresponsabilidade familiar e doméstica** (10 horas de duración).

## Falamos?

900 100 957 (teléfono gratuito)

[hola@cursosfemxa.es](mailto:hola@cursosfemxa.es)

### IMPORTANTE:

---

- Lembra que esta formación NON é bonificada, está 100% subvencionada.
- É necesario dispoñer de computador e de conexión a internet fluída para a realización destes cursos.
- Terán prioridade de praza as persoas con discapacidade.
- Hai un 10% de prazas para persoas traballadoras da Administración Pública.
- Todos os cursos inclúen un módulo transversal sobre igualdade de oportunidades entre mulleres e homes e sobre corresponsabilidade familiar e doméstica.