



# Habilidades Comerciales

---

Formación online • 60 horas de duración

x x x x x x x x x x x  
x x x x x x x x x x x  
x x x x x x x x x x x

**femxa**

# CARACTERÍSTICAS

X X X X X X X X X X X



## Objetivos principales del curso

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.



Modalidad  
**100%  
online**



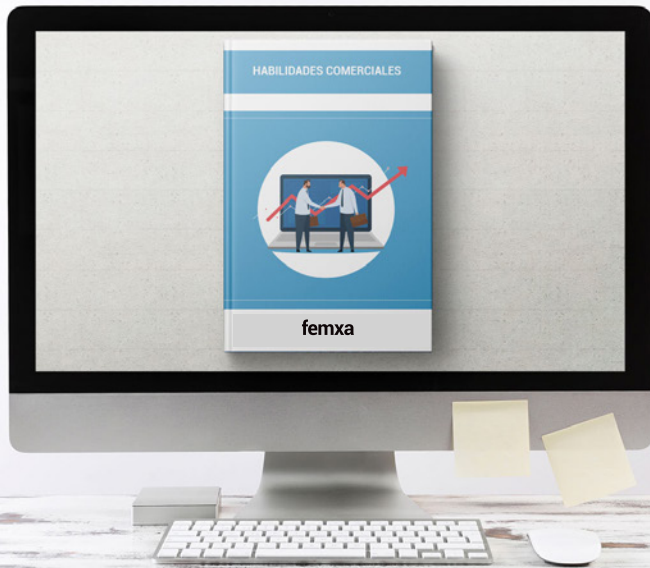
**Diploma** de  
Aprovechamiento



**Apoyo y  
asesoramiento**  
continuo



**Formación online**  
(bonificable hasta el 100%)



# TEMARIO

x x x x x

¿Qué **aprenderás**  
con nosotros?

1

## PROACTIVIDAD COMERCIAL

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

2

## LA ATENCIÓN Y GESTIÓN TELEFÓNICA DE CLIENTES

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

3

### **LA ENTREVISTA COMERCIAL**

- 3.1. Preparación de la Entrevista Comercial
- 3.2. La entrevista comercial y la Comunicación
- 3.3. Estructura de la Comunicación
- 3.4. La Comunicación No Verbal
- 3.5. La mirada, los gestos y posturas, la voz
- 3.6. La Comunicación Verbal
- 3.7. El saludo y la presentación
- 3.8. La detección de necesidades
- 3.9. Las preguntas
- 3.10. La escucha activa y la empatía
- 3.11. La capacidad de sintonizar emocionalmente con la otra persona
- 3.12. Las habilidades comerciales como Emisores y como Receptores de la comunicación
- 3.13. Defectos y barreras para una buena Comunicación

4

### **CONVERTIR OPORTUNIDADES EN NECESIDADES**

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

5

### **ARGUMENTACIÓN COMERCIAL**

- 5.1. Las características del producto o servicio
- 5.2. Las ventajas comerciales del producto o servicio
- 5.3. 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
- 5.7. Secuencia de la Argumentación Comercial: Presentación de Beneficios
- 5.8. La argumentación: esquema a seguir
- 5.9. Algunas recomendaciones prácticas para la Argumentación Comercial

## **6 TRATAMIENTO DE OBJECIONES**

- 6.1. Tratamiento de objeciones
- 6.2. Qué debemos hacer cuando el cliente dice 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

## **7 EL CIERRE DE VENTAS**

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

## **8 FIDELIZACIÓN Y SEGUIMIENTO DE CLIENTES**

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

## **9 ATENCIÓN EFICAZ AL CLIENTE**

- 9.1. La orientación al cliente
- 9.2. La comunicación con el cliente
- 9.3. Escuchar al cliente
- 9.4. La importancia de la imagen
- 9.5. Evitar una imagen negativa

- 9.6. La expresión verbal
- 9.7. La calidad de la voz
- 9.8. Comunicación no verbal
- 9.9. La oficina o establecimiento, y el puesto de trabajo
- 9.10. Cómo tratar a nuestros clientes según su actitud
- 9.11. El cliente que asiente o permanece en silencio
- 9.12. El cliente impulsivo y el cliente indeciso
- 9.13. El cliente que se da importancia y lo sabe todo
- 9.14. El cliente riguroso y minucioso
- 9.15. El cliente rudo y polémico
- 9.16. El cliente hablador
- 9.17. El cliente desconfiado y escéptico
- 9.18. Tratamiento de quejas y reclamaciones
- 9.19. Recomendaciones finales

10

## **LA COMUNICACIÓN Y EL LENGUAJE NO VERBAL PARA EL ÉXITO DE LA VENTA**

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



11

## TÉCNICAS EFICACES PARA EL CIERRE DE VENTAS

- 11.1. El cierre de venta
- 11.2. Fases en el proceso de cierre de la venta
- 11.3. Señales de compra
- 11.4. Algunos tipos de señales de interés
- 11.5. Requisitos para el cierre de venta
- 11.6. Técnicas de cierre (I)
- 11.7. Recordemos que...
- 11.8. Después del cierre
- 11.9. Actividad
- 11.10. El Cierre Venta
- 11.11. Seguimiento de la venta





## 100% ONLINE. FLEXIBILIDAD

Nuestra **metodología online** está pensada para que los alumnos adquieran un nivel de conocimiento adecuado a su ocupación profesional. Ofrecemos un nivel alto de interactividad, siguiendo un plan de trabajo totalmente **individualizado**, con un **seguimiento y evaluación, acceso a contenidos 24 horas y ejercicios** que facilitan y amenizan el aprendizaje.

Una vez matriculado, el alumno recibirá las claves de acceso al **Campus Virtual** del curso para que, desde ese momento, pueda acceder cuando quiera (24 horas al día) en función de su disponibilidad horaria, y desde cualquier PC. Solo necesita conexión a Internet.

Además, el ritmo y el itinerario didáctico del curso están diseñados para ser conciliados con responsabilidades personales y laborales de los estudiantes.

## ¿Qué ventajas tiene la formación online?:



**Fácil de utilizar:** no se necesitan conocimientos específicos de informática para realizar el curso. Nuestra plataforma online orienta paso a paso en todo el proceso de formación.



**Tutor personal:** se pueden resolver las dudas en directo en horario de tutorías o consultar con un tutor personal a través de e-mail.



**Desde cualquier dispositivo:** sin desplazamientos. Con las claves de acceso se puede acceder al curso desde cualquier dispositivo.



**Videos y herramientas multimedia:** Foros, chats, casos prácticos y múltiples vídeos que harán que tu aprendizaje sea mucho más ameno.



**Disponible las 24 horas:** se puede acceder al curso en cualquier momento del día.



**Contenido descargable:** el contenido del curso y todo el material complementario está disponible para su descarga.



**Soporte técnico:** un equipo de soporte informático estará disponible para cualquier incidencia.



**Tutorías telefónicas:** el tutor estará disponible telefónicamente.



