



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

- Obtener los datos e información comercial que permita la definición de distintas estrategias y planes comerciales de acuerdo con unos objetivos establecidos.
- Analizar la información comercial aplicando las técnicas de análisis adecuadas para la detección de oportunidades de negocio y definición de planes de venta efectivos.
- Aplicar técnicas de control de productos y gestión de pedidos habituales en la gestión comercial de ventas para asegurar el abastecimiento y capacidad de prestación del servicio.
- Elaborar informes y argumentarios comerciales que incluyan conclusiones de la información obtenida del desarrollo de distintos tipos de actividad comercial.



Modalidad
**100%
online**



**Diploma de
Aprovechamiento**



**Apoyo y
asesoramiento
continuo**

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



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



TEMARIO

x x x x x

¿Qué **aprenderás**
con nosotros?

1 ANÁLISIS DE INFORMACIÓN PARA LAS ESTRATEGIAS COMERCIALES Y PLANES DE VENTA

- 1.1. El ciclo de vida del producto
- 1.2. El proceso de compra
- 1.3. Estrategias en la gestión comercial de ventas. Convertir oportunidades en necesidades
- 1.4. Posicionamiento estratégico y cuotas de mercado
- 1.5. Oportunidades de negocio y estudio de oportunidades
 - 1.5.1. Técnicas de análisis. El análisis DAFO
 - 1.5.2. Relación del marketing con las ventas
- 1.6. Formulación del plan estratégico de ventas
 - 1.6.1. Objetivos comerciales y objetivos de venta
- 1.7. Los informes comerciales
 - 1.7.1. Objetivos y estructura de los documentos e informes comerciales
 - 1.7.2. Datos e información comercial necesaria
- 1.8. El argumentario de venta
 - 1.8.1. Objetivos y estructura del argumentario de ventas
 - 1.8.2. Técnicas de venta aplicables en la elaboración del argumentario
- 1.9. Análisis de rentabilidad y previsión de ventas
- 1.10. Atención eficaz al cliente
 - 1.10.1. Atención de las necesidades del cliente
 - 1.10.2. Proceso de asesoramiento comercial
 - 1.10.3. Estrategias para incrementar el valor de los clientes actuales
 - 1.10.4. Elementos que intervienen en la comunicación
 - 1.10.5. Tratamiento de reclamaciones y objeciones
- 1.11. Aplicación de las TIC a la gestión comercial
 - 1.11.1. Redes de comunicación al servicio de la actividad comercial
 - 1.11.2. Registro, gestión y tratamiento de la información comercial, de clientes, productos o servicios
 - 1.11.3. Aplicaciones para la gestión de las relaciones con el cliente. Los CRM
 - 1.11.4. Externalización de la fuerza de ventas y atención al cliente: telemarketing, call contact center
 - 1.11.5. Comercio electrónico. B2B y B2C

2

GESTIÓN DE VENTAS

- 2.1. Diferencias y similitudes entre productos y servicios
- 2.2. Gestión del ciclo de ventas según el tipo de producto y servicios
- 2.3. Índices de gestión de ventas: objetivos y cálculo
- 2.4. El cierre de ventas
 - 2.4.1. Fases en el proceso de cierre de la venta
 - 2.4.2. Técnicas de cierre
- 2.5. Fidelización y seguimiento de clientela

3

LOGÍSTICA COMERCIAL

- 3.1. La logística comercial en la gestión de ventas de productos y servicios
 - 3.1.1. Control de productos y stock. La importancia del inventario y control de existencias
 - 3.1.2. La gestión de pedidos
- 3.2. Ratios de gestión de pedidos y control de stocks
- 3.3. Obsolescencia, caducidad, campañas periódicas, innovaciones y entrada de nuevos productos
- 3.4. Medidas de actuación ante distintos tipos de incidencias.
- 3.5. Procedimiento administrativo de pedidos y documentación asociada.





100% ONLINE. FLEXIBILIDAD

Nuestra **metodología online** está pensada para que tú, como alumno, adquieras un nivel de conocimiento adecuado a tu ocupación profesional. Te ofrecemos un nivel alto de interactividad que sirve de refuerzo al aprendizaje y a la asimilación de la información.

Una vez confirmado el pago, formalizaremos tu matrícula en el curso y, el día del inicio (miércoles o viernes), recibirás un correo electrónico con tus claves de acceso al **Campus Virtual**.

Además, el ritmo y el itinerario didáctico del curso están diseñados para ser conciliados con tus responsabilidades personales y laborales. ¡Tú organizas tu tiempo!

¿Qué te vas a encontrar?

Una vez dentro del Campus, podrás descargar y estudiar el material didáctico, ver videotutoriales explicativos, participar en foros de debate, plantear tus dudas a tu tutor personal, leer documentación complementaria, realizar las actividades o interactuar con otros alumnos.



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



Tutor personal: resuelve todas tus dudas en directo en horario de tutorías o consulta con tu tutor personal a través de email.



Desde cualquier dispositivo: sin desplazamientos. Estés donde estés, con tus claves de acceso podrás hacer el curso desde cualquier ordenador.



Vídeos 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: Contarás con el apoyo de un equipo de soporte informático para cualquier necesidad que te pueda surgir.



Tutorías telefónicas: podrás contactar con tu tutor telefónicamente.

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
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
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
X X X X X X X X X X X

femxa

