



# **TÉCNICAS DE VENTAS Y ATENCIÓN AL CLIENTE**

## TÉCNICAS DE VENTAS Y ATENCIÓN AL CLIENTE

**Duración:** 60 horas

**Precio:** CONSULTAR euros

**Modalidad:** e-learning

### Metodología:

El Curso será desarrollado con una metodología a Distancia/on line. El sistema de enseñanza a distancia está organizado de tal forma que el alumno pueda compatibilizar el estudio con sus ocupaciones laborales o profesionales, también se realiza en esta modalidad para permitir el acceso al curso a aquellos alumnos que viven en zonas rurales lejos de los lugares habituales donde suelen realizarse los cursos y que tienen interés en continuar formándose. En este sistema de enseñanza el alumno tiene que seguir un aprendizaje sistemático y un ritmo de estudio, adaptado a sus circunstancias personales de tiempo

El alumno dispondrá de un acceso a una plataforma de teleformación de última generación con un extenso material sobre los aspectos teóricos del Curso que deberá estudiar para la realización de pruebas objetivas tipo test. Para el aprobado se exigirá un mínimo de 75% del total de las respuestas acertadas.

El Alumno tendrá siempre que quiera a su disposición la atención de los profesionales tutores del curso. Así como consultas telefónicas y a través de la plataforma de teleformación si el curso es on line. Entre el material entregado en este curso se adjunta un documento llamado Guía del Alumno dónde aparece un horario de tutorías telefónicas y una dirección de e-mail dónde podrá enviar sus consultas, dudas y ejercicios El alumno cuenta con un período máximo de tiempo para la finalización del curso, que dependerá del tipo de curso elegido y de las horas del mismo.

## Profesorado:

Nuestro Centro fundado en 1996 dispone de 1000 m2 dedicados a formación y de 7 campus virtuales.

Tenemos una extensa plantilla de profesores especializados en las diferentes áreas formativas con amplia experiencia docentes: Médicos, Diplomados/as en enfermería, Licenciados/as en psicología, Licenciados/as en odontología, Licenciados/as en Veterinaria, Especialistas en Administración de empresas, Economistas, Ingenieros en informática, Educadores/as sociales etc...

El alumno podrá contactar con los profesores y formular todo tipo de dudas y consultas de las siguientes formas:

- Por el aula virtual, si su curso es on line
- Por e-mail
- Por teléfono

## Medios y materiales docentes

-Temario desarrollado.

-Pruebas objetivas de autoevaluación y evaluación.

-Consultas y Tutorías personalizadas a través de teléfono, correo, fax, Internet y de la Plataforma propia de Teleformación de la que dispone el Centro.

## Titulación:

Al finalizar el curso obtendrás un certificado de realización y aprovechamiento del curso según el siguiente modelo:



## Prequisitos previos:

No hay requisitos previos ni profesionales ni formativos

## Salidas profesionales:

Esta formación está encaminada a obtener una mejor cualificación y competencia profesional.

## Programa del curso:

### Técnicas de ventas

- 1 Organización del entorno comercial
  - 1.1 Estructura del entorno comercial
  - 1.2 Macroentorno
  - 1.3 Microentorno
  - 1.4 Comercio al por menor
  - 1.5 Comercio al por mayor
  - 1.6 Agentes
  - 1.7 Formulas y formatos comerciales

- 1.8 Evolución y tendencias de la comercialización
- 1.9 Estructura y proceso comercial de la empresa
- 1.10 Posicionamiento e imagen de marca del producto
- 1.11 Normativa general sobre comercio
- 1.12 Derechos del consumidor

## **2 Gestión de la venta profesional**

- 2.1 El vendedor profesional
- 2.2 Clases de vendedor
- 2.3 Los conocimientos del vendedor
- 2.4 Motivación y destreza
- 2.5 Organización del trabajo del vendedor profesional
- 2.6 Manejo de herramientas de gestión de tareas y planificación de visitas
- 2.7 Planificación

## **3 Documentación propia de la venta de productos y servicios**

- 3.1 Documentos comerciales
- 3.2 Documentos de pago
- 3.3 Documentos propios de la compra-venta
- 3.4 Normativa y usos habituales
- 3.5 Elaboración de la documentación
- 3.6 Aplicaciones informáticas

## **4 Cálculo y aplicaciones propias de la venta**

- 4.1 Operativa básica de cálculo aplicado a la empresa
- 4.2 Cálculo de PVP
- 4.3 Precio mínimo de venta
- 4.4 Precio competitivo
- 4.5 Estimación de costes de la actividad comercial
- 4.6 El IVA
- 4.7 Impuestos especiales
- 4.8 Cálculos de descuentos y recargos comerciales
- 4.9 Descuentos
- 4.10 Recargos comerciales
- 4.11 Cálculo de rentabilidad y margen comercial
- 4.12 Cálculo de comisiones comerciales
- 4.13 Cálculo de cuotas y pagos aplazados
- 4.14 Aplicaciones de control y seguimiento de pedidos
- 4.15 Herramientas e instrumentos para el cálculo aplicados a la venta
- 4.16 Cuestionario: Cuestionario repaso tema 1 al 4

## **5 Procesos de ventas**

- 5.1 Tipos de ventas
- 5.2 Fases del proceso de venta
- 5.3 La entrevista
- 5.4 Preparación a la venta
- 5.5 Sondeo
- 5.6 Aproximación al cliente
- 5.7 Análisis del producto-servicio
- 5.8 Argumentario de ventas

## **6 Aplicación de técnicas de ventas**

- 6.1 Presentación y demostración del producto-servicio
- 6.2 Demostraciones ante un gran número de clientes
- 6.3 Argumentación comercial
- 6.4 Técnica para la refutación de objetivos
- 6.5 Técnicas de persuasión a la compra

- 6.6 Ventas cruzadas
- 6.7 Técnicas de comunicación aplicadas a la venta
- 6.8 Técnicas de comunicación no presenciales

## **7 Seguimiento y fidelización de clientes**

- 7.1 La confianza y las relaciones comerciales
- 7.2 Estrategias de fidelización
- 7.3 Externalización de las relaciones con cliente Telemarketing
- 7.4 Aplicaciones de gestión de las relaciones con clientes

## **8 Resolución de conflictos y reclamaciones propios de la venta**

- 8.1 Conflictos y reclamaciones en la venta
- 8.2 Gestión de quejas y reclamaciones
- 8.3 Resolución de reclamaciones
- 8.4 Cuestionario: Cuestionario repaso del tema 5 al 8

## **9 Internet como canal de venta**

- 9.1 Las relaciones comerciales a través de internet
- 9.2 Utilidades de los sistemas online
- 9.3 Modelos de comercio a través de internet
- 9.4 Servidores online

## **10 Diseño comercial de página Web**

- 10.1 El internauta como cliente potencial y real
- 10.2 Criterios comerciales en el diseño comercial de páginas Web
- 10.3 Tiendas virtuales
- 10.4 Medios de pago en internet
- 10.5 Conflictos y reclamaciones de clientes
- 10.6 Aplicaciones para el diseño de paginas Web comerciales
- 10.7 Cuestionario: Cuestionario repaso tema 9 y 10
- 10.8 Cuestionario: Cuestionario final

## **Atención al cliente**

### **1 Qué significa Servicio al Cliente**

- 1.1 Las motivaciones empresariales
- 1.2 La empresa orientada hacia el cliente
- 1.3 Coste de un mal servicio al cliente
- 1.4 Significados de Servicio al Cliente
- 1.5 Cuestionario: Qué se entiende por servicio al cliente

### **2 Tipos de clientes**

- 2.1 El cliente en la cadena de abastecimiento
- 2.2 El cliente interno
- 2.3 Organizaciones sin clientes
- 2.4 Cuestionario: Tipos de clientes

### **3 Tipos de servicios**

- 3.1 Definición de servicio
- 3.2 El servicio al cliente
- 3.3 Las actividades del servicio al cliente
- 3.4 El servicio al cliente y la calidad
- 3.5 El cliente y el consumidor
- 3.6 Empresas que dan servicio al cliente
- 3.7 Ideas para reflexionar - Servicio al Cliente
- 3.8 Cuestionario: Tipos de servicios

## **4 Fases del servicio al cliente**

- 4.1 Fases
- 4.2 Investigación de mercado
- 4.3 La situación de pre-pedido
- 4.4 La compra y el pedido
- 4.5 El periodo de tiempo entre el pedido y la entrega
- 4.6 Embalaje y presentación
- 4.7 Exactitud, completión y adecuación de las entregas
- 4.8 Realización de cobros
- 4.9 Servicio o apoyo posventa
- 4.10 Tratamiento de las reclamaciones
- 4.11 Ideas para reflexionar - Fases del servicio al cliente
- 4.12 Cuestionario: Fases del servicio al cliente

## **5 Fallos en la atención al cliente**

- 5.1 Atención directa
- 5.2 Actitudes sociales
- 5.3 El argumento sexista
- 5.4 Otros factores
- 5.5 Fallos de la Dirección
- 5.6 Falta de formación
- 5.7 Ausencia de una estructura de personal
- 5.8 Problemas en las relaciones empresariales
- 5.9 Estructura empresarial - monopolios
- 5.10 Ideas para reflexionar - Fallos en la atención al cliente
- 5.11 Cuestionario: Fallos en la atención al cliente

## **6 Cara a cara. Servir con una sonrisa**

- 6.1 Introducción. Problemas de la atención directa
- 6.2 El respeto como norma
- 6.3 Actuaciones positivas y negativas en el trato cara a cara
- 6.4 Cuando y cómo empezar
- 6.5 Cómo actuar
- 6.6 Ofrecer información y ayuda
- 6.7 Ideas para reflexionar - La atención directa
- 6.8 Cuestionario: Cara a cara. Servir con una sonrisa

## **7 Cara a cara. El cliente difícil**

- 7.1 Introducción. Diversidad de clientes
- 7.2 Tenemos los clientes que nos merecemos
- 7.3 El cliente aparentemente difícil
- 7.4 El rechazo visceral
- 7.5 El cliente verdaderamente difícil
- 7.6 Problemas de carácter permanente
- 7.7 La relación imposible
- 7.8 Ideas para reflexionar - El cliente difícil
- 7.9 Cuestionario: Cara a cara. El cliente difícil

## **8 La carta**

- 8.1 Los efectos de la tecnología
- 8.2 Algunas pautas
- 8.3 Cómo contestar
- 8.4 Cuidar las formas
- 8.5 Cuidar el lenguaje
- 8.6 Rigurosidad
- 8.7 Finalizar la carta. Firma y envío
- 8.8 Ideas para reflexionar - La carta

---

8.9 Cuestionario: La carta

8.10 Cuestionario: Cuestionario final Atención al cliente