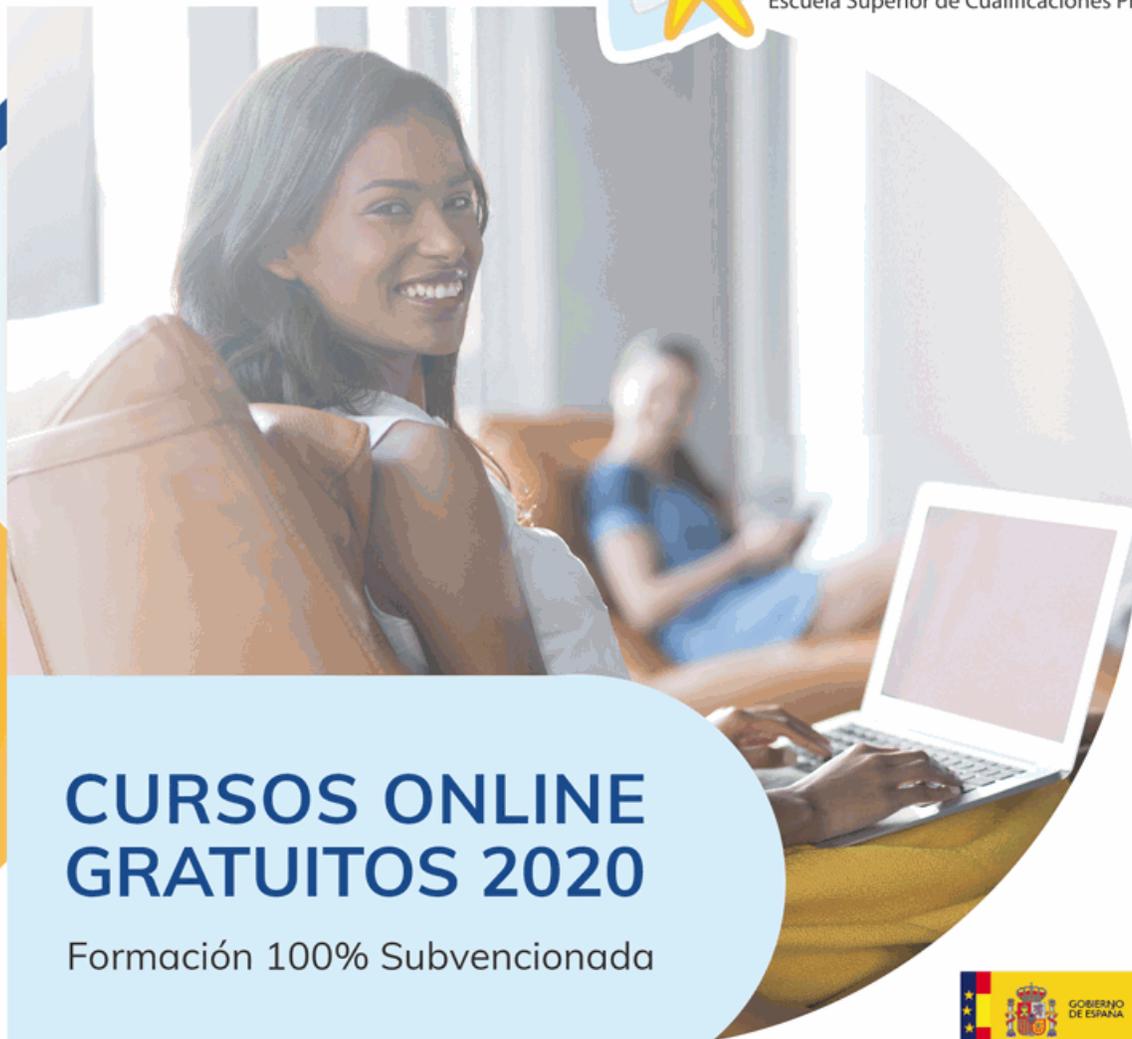




# CUALIFICA2

Escuela Superior de Cualificaciones Profesionales S.A.U



## CURSOS ONLINE GRATUITOS 2020

Formación 100% Subvencionada



Sector: CONTACT CENTER

## Curso de Habilidades Comerciales Gratis

MÁS INFORMACIÓN EN: [www.cualifica2.es](http://www.cualifica2.es)

(+34) 958 050 208



## Curso de Habilidades Comerciales Gratis

### Curso de Habilidades Comerciales Gratis



**DURACIÓN:**  
60 horas



**MODALIDAD:**  
Online



**PRECIO:**  
Gratis



**TITULACIÓN:**  
Oficial

**SECTOR:**

CONTACT CENTER



### Especialízate como profesional en tu sector



**100% gratuita**

Formación 100% gratuita prioritariamente para empleados y autónomos



**Avalada por el SEPE**

Titulación avalada por el Ministerio de Trabajo y por el Servicio Público de Empleo Estatal (SEPE).



**No consume créditos formativos**

No tienes la necesidad de informar a tu empresa ya que no consume créditos formativos.



**180 horas de formación**

Puedes realizar hasta 180 horas de formación con un máximo de 3 cursos o un curso cuyas horas superen las 180 establecidas en convocatoria.

### DESCRIPCIÓN

Adquirir unas habilidades comerciales, eficaces y actualizadas, podrán ayudarte a completar un proceso de venta óptimo. El curso de habilidades comerciales gratis potenciará tus técnicas de venta y desarrollará los conocimientos necesarios generar valor en la transacción comercial.

## Curso de Habilidades Comerciales Gratis

### OBJETIVOS

- Determinar la importancia de ser proactivos, y explicar la planificación y optimización de recursos
- Determinar la atención de las necesidades e incrementar el valor de los clientes.
- Describir las habilidades comerciales como emisor y receptor
- Explicar en qué consiste la generación de confianza.
- Identificar los requisitos y técnicas para el cierre de venta.

### PARA QUE TE PREPARA

Con este curso, podrás adquirir los conocimientos necesarios para desarrollar unas habilidades comerciales eficaces que te ayuden a completar el proceso de venta con tu cliente. Así, aprenderás cuáles son los hábitos de tus clientes para poder acercarte más a ellos y cuales son las técnicas más óptimas para la relación con el cliente, logrando así tus objetivos profesionales, y especializándote en el ámbito del comercio y el marketing.

### SALIDAS LABORALES

Una vez finalizado el curso de habilidades comerciales gratis, habrás aprendido las técnicas necesarias para poder cerrar una venta satisfactoriamente. Así, podrás adaptar los distintos conocimientos aprendidos a tu empresa, garantizando puestos con mayor responsabilidad dentro de la Familia Profesional de Comercio y Marketing, en el Sector Contact Center.

### TITULACIÓN

Titulación de COMT051PO HABILIDADES COMERCIALES (SECTOR: CONTACT CENTER) con 60 horas expedida por la Administración Pública

EXPIDE LA SIGUIENTE TITULACIÓN

**NOMBRE DEL ALUMNO/A**  
con D.N.I. XX.XXX.XXXX-E ha superado los estudios correspondientes de

**NOMBRE DE LA ESPECIALIDAD FORMATIVA**

celebrado en Granada del XX/XX/20XX al XX/XX/20XX, con una duración de X horas, realizadas en modalidad Teleformación. Organizado por NOMBRE DEL CENTRO, entidad agrupada con número de Expediente FXXXXXXXA, perteneciente al plan de formación de Acciones realizadas en el marco de la Resolución de 18 de enero de 2019, del Servicio Público de Empleo Estatal por la que se aprueba la convocatoria del año 2019 para la concesión de subvenciones públicas para la ejecución de planes de formación de ámbito estatal dirigido prioritariamente a las personas ocupadas.

Con una calificación de CALIFICACIÓN

Y para que conste expido la presente TITULACIÓN en Granada, a X de MES de 20XX

La dirección General E/El interesado/a

NOMBRE DEL DIRECTOR Sello NOMBRE DEL ALUMN/A



GOBIERNO DE ESPAÑA



MINISTERIO DE TRABAJO, MIGRACIONES Y SEGURIDAD SOCIAL



SERVICIO PÚBLICO DE EMPLEO ESTATAL



Fundación Estatal  
PARA LA FORMACIÓN DE LOS EMPLEADOS

## TEMARIO

### UNIDAD DIDÁCTICA 1. PROACTIVIDAD COMERCIAL.

- 1.La importancia de ser proactivo
- 2.El esfuerzo continuado
- 3.La orientación al cliente
- 4.La imagen que transmitimos al cliente
- 5.Planificación y optimización de recursos
- 6.Reglas para ser Proactivos

### UNIDAD DIDÁCTICA 2. LA ATENCIÓN Y GESTIÓN TELEFÓNICA DE CLIENTES.

- 1.La Orientación al Cliente
- 2.Proceso de asesoramiento comercial a clientes
- 3.Atención de las necesidades del cliente
- 4.Incrementar el valor de los clientes actuales
- 5.Elementos que interviene en la comunicación
- 6.La expresión verbal
- 7.El lenguaje positivo y negativo
- 8.La entonación
- 9.La articulación
- 10.La escucha activa
- 11.Descubrir necesidades
- 12.Llamadas de petición de información
- 13.Tratamiento de reclamaciones

### UNIDAD DIDÁCTICA 3. LA ENTREVISTA COMERCIAL.

- 1.Preparación de la Entrevista Comercial
- 2.La entrevista comercial y la Comunicación
- 3.Estructura de la Comunicación
- 4.La Comunicación No Verbal
- 5.La mirada, los gestos y posturas, la voz
- 6.La Comunicación Verbal
- 7.El saludo y la presentación
- 8.La detección de necesidades
- 9.Las preguntas
- 10.La escucha activa y la empatía
- 11.La capacidad de sintonizar emocionalmente con la otra persona

## Curso de Habilidades Comerciales Gratis

12.Las habilidades comerciales como Emisores y como Receptores de la comunicación

13.Defectos y barreras para una buena Comunicación

### **UNIDAD DIDÁCTICA 4. CONVERTIR OPORTUNIDADES EN NECESIDADES.**

1.El proceso comercial y la detección de oportunidades

2.Proceso de asesoramiento comercial a clientes

3.Atención de las necesidades del cliente

4.Incrementar el valor de los clientes actuales

5.La venta cruzada

6.Beneficios de la venta cruzada

7.Cómo enfocar la venta cruzada

8.Generación de confianza

### **UNIDAD DIDÁCTICA 5. ARGUMENTACIÓN COMERCIAL.**

1.Las características del producto o servicio

2.Las ventajas comerciales del producto o servicio

3.Los beneficios del producto o servicio

4.Secuencia de la Argumentación Comercial: Apertura

5.Secuencia de la Argumentación Comercial: Desarrollo

6.Secuencia de la Argumentación Comercial: Demostración

7.Secuencia de la Argumentación Comercial: Presentación de Beneficios

8.La argumentación: esquema a seguir

9.Algunas recomendaciones prácticas para la Argumentación Comercial

### **UNIDAD DIDÁCTICA 6. TRATAMIENTO DE OBJECIONES.**

1.Tratamiento de objeciones

2.Qué debemos hacer cuando el cliente dice nos plantea una objeción

3.Tipos de Objeciones y formas de afrontarlas

4.Técnicas para rebatir objeciones

5.Reglas de oro en el tratamiento de objeciones

### **UNIDAD DIDÁCTICA 7. EL CIERRE DE VENTAS.**

1.Actividad

2.El cierre de la venta

3.Fases en el proceso de cierre de la venta

4.Las señales de compra

5.Algunos tipos de señales de interés

## Curso de Habilidades Comerciales Gratis

6.Requisitos para el cierre de venta

7.Técnicas de cierre

### **UNIDAD DIDÁCTICA 8. FIDELIZACIÓN Y SEGUIMIENTO DE CLIENTES.**

1.Concepto de fidelización de clientes

2.Gestión de clientes

3.Vinculación de clientes

4.Ventajas de la fidelización

5.Factores de fidelización

### **UNIDAD DIDÁCTICA 9. ATENCIÓN EFICAZ AL CLIENTE.**

1.La orientación al cliente

2.La comunicación con el cliente

3.Escuchar al cliente

4.La importancia de la imagen

5.Evitar una imagen negativa

6.La expresión verbal

7.La calidad de la voz

8.Comunicación no verbal

9.La oficina o establecimiento, y el puesto de trabajo

10.Cómo tratar a nuestros clientes según su actitud

11.El cliente que asiente o permanece en silencio

12.El cliente impulsivo y el cliente indeciso

13.El cliente que se da importancia y lo sabe todo

14.El cliente riguroso y minucioso

15.El cliente rudo y polémico

16.El cliente hablador

17.El cliente desconfiado y escéptico

18.Tratamiento de quejas y reclamaciones

19.Recomendaciones finales

### **UNIDAD DIDÁCTICA 10. LA COMUNICACIÓN Y EL LENGUAJE NO VERBAL PARA EL ÉXITO DE LA VENTA.**

1.El proceso de la venta y la comunicación

2.Estructura de la comunicación

3.Preparación de la venta

4.La venta

## Curso de Habilidades Comerciales Gratis

- 5.La comunicación no verbal
- 6.La mirada
- 7.Los gestos y posturas
- 8.La voz
- 9.Comunicación verbal: la primera impresión
- 10.Recomendaciones para la presentación
- 11.La detección de necesidades
- 12.Las preguntas
- 13.La escucha activa
- 14.Actividad \"La Escucha Activa\"
- 15.La empatía
- 16.Sintonía emocional
- 17.Habilidades como emisores
- 18.Habilidades como receptores
- 19.Barreras en la comunicación

### UNIDAD DIDÁCTICA 11. TÉCNICAS EFICACES PARA EL CIERRE DE VENTAS.

- 1.El cierre de venta
- 2.Fases en el proceso de cierre de la venta
- 3.Señales de compra
- 4.Algunos tipos de señales de interés
- 5.Requisitos para el cierre de venta
- 6.Técnicas de cierre (I)
- 7.Recordemos que...
- 8.Después del cierre
- 9.Actividad
- 10.El Cierre Venta
- 11.Seguimiento de la venta

---

## REQUISITOS DE ACCESO

Para la realización del Curso SEPE COMT051PO HABILIDADES COMERCIALES (SECTOR: CONTACT CENTER) el requisito principal es ser Trabajador del Sector Contact Center.

---

## METODOLOGÍA

## Curso de Habilidades Comerciales Gratis

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. La metodología a seguir es ir avanzando a lo largo del itinerario de aprendizaje online, que cuenta con una serie de temas y ejercicios. Para su evaluación, el alumno/a deberá completar todos los ejercicios propuestos en el curso. La titulación será remitida al alumno/a por correo una vez se haya comprobado que ha completado el itinerario de aprendizaje satisfactoriamente.

### FICHA MATRICULACIÓN

Para poder formalizar la solicitud de inscripción en este curso debe completar sus datos de registro. Para ello rellene y envíenos el formulario de solicitud de participación en pdf que le presentamos continuación:

Solicitud de Participación