

GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y ESTRATEGIA DE SERVICIO EN LA EMPRESA: TÉCNICAS DE COMUNICACIÓN Y VENTAS. (60 horas)

OBJETIVOS:

1. Adquirir las técnicas de comunicación necesaria para mantener una relación eficaz en el proceso de venta, aplicándolas a las necesidades de los clientes.
2. Conocer pautas que deben seguirse para realizar correctamente el proceso de comunicación en la venta.
3. Adquirir los conocimientos necesarios sobre materias que capaciten para desarrollar competencias y cualificaciones en puestos de trabajo que conlleven responsabilidades de concepción y gestión en la introducción a las ventas.
4. Aprender el proceso comercial a partir de la mejora de la gestión de clientes y la organización de las actividades comerciales de comunicación con los clientes.
5. Dotar a los trabajadores de la formación necesaria que les capacite y prepare para desarrollar competencias y cualificaciones en puestos de trabajo que conlleven responsabilidades.
6. Formar a los trabajadores en diversos aspectos que le habiliten para el desarrollo de funciones relacionadas con las ventas y la comunicación empresarial.

CONTENIDOS:

Módulo 1. El concepto de venta y la comunicación empresarial.

- La venta empresarial como actividad de Marketing.
- La venta como proceso.
- El equipo y el director de ventas.
- La comunicación interpersonal.
- La comunicación externa empresarial.

Módulo 2. Identificar las necesidades del cliente.

- Influencias en el comportamiento del consumidor.
- Las necesidades de los clientes.
- Tipos de clientes.
- Influencias sociales en el comportamiento del cliente.
- Las percepciones en el consumidor.
- Los motivos de compra.

Módulo 3. Las cualidades del vendedor.

- El Vendedor como Comunicador.
- Estrategias para crear al Vendedor.
- La escucha activa en el Vendedor.
- El perfil del Vendedor.
- Capacidades ante la venta.

Módulo 4. La comunicación comercial y el proceso de venta.

- El concepto de venta y la comunicación empresarial.
- La identificación de las necesidades del cliente.
- Las cualidades del vendedor.
- Fases en el proceso de venta.

Módulo 5. El servicio posventa.

- El servicio al cliente.
- Gestión de quejas y reclamaciones.
- El seguimiento de la venta.
- La fidelización por la oferta.

Módulo 6. La dirección comercial de ventas.

- La administración de ventas.
- La dirección de ventas.
- Actividades y dimensiones de la dirección comercial.
- La planificación estratégica de ventas.
- Organización del equipo de ventas.
- Selección del equipo de ventas.
- La contratación e integración de los vendedores.
- La formación en ventas.

Módulo 7. Gestión comercial de ventas.

- El potencial de marketing.
- La previsión de ventas.
- Elaboración de presupuestos.
- Territorios de ventas.
- Cuotas de ventas.
- Valoración del rendimiento de ventas.