

COMERCIO. ASESOR COMERCIAL.

ENTIDAD SOLICITANTE: AVA-Asociación Vasca de Autónomos

DENOMINACIÓN: Comercio. Asesor comercial.

DURACIÓN: 55 horas

FECHA INICIO: Inscripción abierta

FECHA FINALIZACIÓN: 30/06/2012

DÍAS DE LA SEMANA Y HORARIO: Online

LUGAR DE IMPARTICIÓN: Online

TELÉFONO: 945245900//945123000

OBJETIVOS A CONSEGUIR:

Módulo Argumentos comerciales

El objetivo de este módulo es ayudar a los participantes a adquirir las habilidades que les permitan crear y utilizar los argumentos comerciales para ofrecer productos o servicios a los clientes de la forma más eficaz posible.

Módulo Atención y gestión telefónica SALES

Lograr ofrecer un servicio de atención y gestión telefónica óptimo para lograr alcanzar una comprensión profunda de desarrollo y aseguramiento de la bondad del servicio prestado a nuestros clientes.

Módulo Concertación telefónica

Este módulo permite adquirir las habilidades y conocimientos necesarios para concertar con el cliente una cita, entrevista o presentación de ventas a través del teléfono, optimizando así la eficiencia de la acción comercial.

Módulo Convertir oportunidades en Necesidades

Este módulo ayudará a los participantes a capacitarse en la gestión de venta, especialmente en la habilidad para averiguar y satisfacer las necesidades de los clientes, y conseguir que éstos perciban la prestación de servicio como un valor añadido.

Módulo Cierre de Venta

El objetivo de este módulo es mostrar los argumentos y las técnicas de venta más apropiados para realizar el cierre de ventas en una entrevista comercial, así como conocer los diferentes sistemas que permiten maximizar la eficacia del cierre.

Módulo Fidelización y seguimiento del cliente y negocio

El objetivo de este módulo es que los participantes adquieran las competencias y habilidades necesarias para conseguir una adecuada y continuada fidelización de los clientes hacia la empresa, de manera que permita alcanzar los objetivos establecidos.

Módulo Entrevista Comercial

El objetivo de este módulo es que los participantes aprendan cómo presentarse ante un potencial cliente, y dominen las distintas técnicas que facilitan el éxito en una entrevista comercial.

Módulo Planificación y Organización de la actividad comercial

Los objetivos de este módulo son dotar a los participantes de las habilidades y capacidades necesarias para llevar a cabo una planificación y organización eficaz de la acción comercial.

Módulo Proactividad Comercial

Este módulo formativo tiene como objetivo definir y pautar la proactividad comercial como método continuado y herramienta de mejora en todo tipo de interacciones comerciales.

Módulo Tratamiento de objeciones

El objetivo de este módulo es aprender la forma más eficaz de hacer frente a las objeciones comerciales, comprendiendo mejor a nuestros interlocutores, poniéndonos en su lugar, para desde esa posición intentar convencerles. Igualmente aprenderemos diferentes técnicas aplicables para rebatir la inmensa mayoría de las objeciones que se suelen hacer en las entrevistas comerciales de una forma eficaz.

CONTENIDO:

Módulo 1 Argumentos comerciales

- Principales conceptos de la argumentación comercial
- Proceso de creación de argumentos comerciales
- Las características del producto o servicio
- Las ventajas comerciales del producto o servicio
- Los beneficios del producto o servicio
- Secuencia de la Argumentación Comercial: Apertura
- Secuencia de la Argumentación Comercial: Desarrollo
- Secuencia de la Argumentación Comercial: Demostración
- Secuencia de la Argumentación Comercial: Presentación de Beneficios
- La argumentación: esquema a seguir
- Algunas recomendaciones prácticas para la Argumentación Comercial

Módulo 2 Atención y gestión telefónica SALES

- La imagen a través del teléfono
- Elementos que interviene en la comunicación telefónica
- La entonación
- La articulación
- El lenguaje
- El lenguaje positivo y negativo
- La escucha activa
- Actitudes al teléfono
- Actitud no defensiva
- Reglas básicas de recepción de llamadas
- Fases de la recepción
- Acogida
- Descubrir necesidades
- Acción
- Llamadas de petición de información
- Anunciamos actuación
- Tratamiento de reclamaciones

Módulo 3 Concertación telefónica

- La concertación telefónica de visitas comerciales
- Preparación del contacto
- Contacto y generación de la cita
- Secuencia habitual de la llamada de concertación
- Dificultades frecuentes en la concertación
- Objeciones más habituales

Módulo 4 Convertir oportunidades en Necesidades

- El proceso comercial y la detección de oportunidades
- Proceso de asesoramiento comercial a clientes Atención de las necesidades del cliente
- Incrementar el valor de los clientes actuales
- La venta cruzada
- Beneficios de la venta cruzada
- Cómo enfocar la venta cruzada

Módulo 5 Cierre de Venta

- El cierre de la venta
- Fases en el proceso de cierre de la venta
- Las señales de compra
- Algunos tipos de señales de interés
- Requisitos para el cierre de venta
- Después del cierre

Módulo 6 Fidelización y seguimiento del cliente y negocio

- Concepto de fidelización de clientes
- Gestión de clientes
- Vinculación de clientes
- Ventajas de la fidelización
- Factores de fidelización

Módulo 7 Entrevista Comercial

- Preparación de la Entrevista Comercial
- El Proceso de Ventas
- La entrevista comercial y la Comunicación
- Estructura de la Comunicación

- La Comunicación No Verbal
- La mirada Los gestos y posturas
- La voz
- La Comunicación Verbal
- El saludo y la presentación
- La detección de necesidades
- Las preguntas
- La escucha activa
- La Empatía
- La capacidad de sintonizar emocionalmente con la otra persona
- Las habilidades comerciales como EMISORES de la comunicación
- Las habilidades comerciales como RECEPTORES de la comunicación
- Defectos y barreras para una buena Comunicación

Módulo 8 Planificación y Organización de la actividad comercial

- Determinar los Objetivos Comerciales
- Análisis del Mercado
- Métodos de Predicción de Ventas
- Segmentación de clientes
- Distribución de recursos
- Plan de Acción Comercial. Planteamientos iniciales
- Desarrollo del Plan de Acción Comercial
- Fuentes de captación de clientes
- Argumentarios de Ventas
- Preparación de la visita comercial
- Herramientas de control y medición de la planificación comercial

Módulo 9 Proactividad Comercial

- La importancia de ser proactivo
- El esfuerzo continuado
- La orientación al cliente
- La imagen que transmitimos al cliente
- Planificación y optimización de recursos
- 10 Puntos para ser Proactivos
- La satisfacción de los clientes

Módulo 10 Tratamiento de objeciones

- Tratamiento de objeciones - Introducción

- ¿Qué debemos hacer cuando el cliente nos plantea una objeción?
- Tipos de Objeciones y formas de afrontarlas
- Técnicas para rebatir objeciones
- Reglas de oro en el tratamiento de objeciones
- Rol play