
TÉCNICAS DE GESTIÓN COMERCIAL Y ATENCIÓN AL CLIENTE

Dirigido a profesionales que trabajan en el área comercial y atención al cliente, gerentes, vendedores, jefes de administración, responsables de ventas, administrativos/vas de atención al cliente y todo aquel interesado en mejorar sus habilidades para la venta, atención y fidelización de clientes.

OBJETIVOS

- Aprender a interpretar la actitud psicológica y las necesidades del cliente o del interlocutor, determinar las variables y los parámetros que hace falta tener presentes en el contenido y en la presentación de una oferta a un cliente.
- Distinguir las etapas de un proceso de negociación de las condiciones de compraventa y la diferencia entre la acción de vender y la de negociar.
- Establecer un plan de negociación de la acción de compraventa con los aspectos que hace falta considerar en cada fase del proceso negociador, las respuestas a objeciones y los márgenes de actuación según los objetivos y el momento de cierre.
- Negociar con el interlocutor, clientes y/o proveedores, tanto las condiciones como el cierre de la operación comercial, de manera segura, precisa y flexible, con un aspecto personal adecuado a la situación y al contexto.
- Determinar el tipo de información que se transmitirá a los clientes y al público, en una situación telefónica o presencial, según los objetivos comerciales y de atención al cliente.
- Interpretar la normativa mercantil que regula los derechos del cliente/consumidor, los organismos y las instituciones de protección del cliente, así como el proceso para la formulación de consultas y/o denuncias.

PROGRAMA

1. Técnicas de comunicación..... 6 h
 - 1.1. El proceso de comunicación
 - 1.2. Comunicación verbal
 - 1.3. Comunicación no verbal
 - 1.4. Habilidades sociales
 - 1.5. Imagen personal
 - 1.6. Comunicación escrita

2. Técnicas de venta y de negociación..... 6 h
 - 2.1. El proceso de venta
 - 2.2. Venta personal
 - 2.3. Ventas a distancia
 - 2.4. Ventas en maquinas automáticas (vending)
 - 2.5. Ventas especiales
 - 2.6. Negociación comercial

- 3. Atención al cliente..... 6 h
- 3.1. El cliente
- 3.2. Servicio de atención al cliente
- 3.3. Atención telefónica
- 3.4. Atención presencial
- 3.5. Protección de los consumidores y usuarios

METODOLOGÍA

Metodología teórico-práctica. Compaginando las explicaciones teóricas con ejercicios prácticos extraídos de la realidad empresarial.

Los medios didácticos utilizados para la impartición del curso consisten en la utilización del cañón de proyección y en la entrega de material de soporte que complementará la exposición docente.