FORMACIÓN

Catálogo de Cursos

COMT097PO TECNICAS DE PROCESO DE VENTA Y POSTVENTA

Sector: INTERSECTORIAL

Modalidad: JORNADA PRESENCIAL

Duración: 20.00 horas

Objetivos:

Adquirir los conocimientos elementales en cuanto al cliente, al vendedor y al proceso de venta y postventa, que permitan al trabajador desempeñar su labor de manera adecuada

Contenidos:

1. EL VENDEDOR
1.1. Tipologías de comerciales.
1.2. El vendedor y la organización.
1.3. Ejemplos de organizaciones comerciales.
1.4. Funciones de un comercial.
1.5. Dirección de ventas.
2. EL CLIENTE
2.1. Las motivaciones humanas.
2.2. Procesos de motivación.
2.3. Motivaciones de consumo.
2.4. Relaciones con los clientes.
2.5. Tipos de clientes.
2.6. Productos y servicios.
2.6.1. Ciclo de vida del producto.
2.6.2. Beneficios del producto.
2.7. Técnicas de persuasión.
3. PREPARACIÓN DEL PROCESO DE VENTA
3.1. Preparación de la venta.
3.2. Organización de la Venta.
3.3. Técnicas de gestión de las ventas personales.
3.4. Toma de contacto en la venta.
4. DESARROLLO DEL PROCESO DE VENTA
4.1. Problemas en la venta.
4.2. Argumentación en el proceso de venta.
4.3. Proceso de negociación.
4.4. Promociones y ofertas.
5. CIERRE DEL PROCESO DE VENTA
5.1. Finalización y cierre de la venta.
5.2. Seguimiento y proceso después de la venta.
5.3. Técnicas de negociación.
6. SERVICIO POSVENTA
6.1. Garantías.
6.2. Reclamaciones.
6.3. Servicio técnico.
7. COMUNICACIÓN COMERCIAL
7.1. El proceso de la comunicación.
7.1.1. Emisor.

7.1.2. Mensaje (Estructura, Código, Medio de transmisión).
7.1.3. Receptor (Interpretación del mensaje, efecto).
7.1.4. Retroalimentación.
7.2. Comunicación comercial.
7.2.1. Características diferenciales.
7.2.2. Principios de la comunicación empresarial.
7.2.3. Fijación de objetivos.
8. MÓDULO ESPECÍFICO SECTORIAL
8.1. Características específicas y normativa en el sector concreto en el que se imparte esta especialidad.

Requisitos:

- Requisitos de acceso a la formación: los que determine el programa de la especialidad formativa de que se trate.
- La consideración como trabajadores ocupados o desempleados vendrá determinada por la situación laboral en que se hallen al inicio de la formación, tal y como dispone el apartado 2 de la base 12ª de la Orden IEM/1071/2022, de 20 de agosto. Se interpreta «inicio de la formación» cuando el participante se incorpora por primera vez a la acción formativa. Por lo tanto, un trabajador ocupado es un participante válido si en la fecha en la que inicia el curso es ocupado. Los participantes desempleados son válidos, siempre que esté inscrito en la oficina de empleo el día que inician el curso.
- Las personas trabajadoras afectadas por expedientes de regulación temporal de empleo, suspensiones de los contratos de trabajo o las reducciones de jornada, por causas económicas, técnicas, organizativas o de producción o derivadas de fuerza mayor, podrán participar en los programas de formación. En este caso, las personas trabajadoras no tendrán la consideración de desempleadas a los efectos del límite de participación de éstas, al mantener vigente su relación laboral con la empresa, aunque se encuentren en situación de suspensión de contrato de trabajo o de reducción de jornada.
- La participación de trabajadores desempleados en las acciones formativas programadas será de un máximo del 30% del total de participantes programados.