

## PRESENTACIÓN

---

¿Qué se aprende en un curso de Habilidades Comerciales?

Lo más probable es que esta pregunta resulte tan obvia como su respuesta, siendo lo primero en lo que pensamos: “Aprendemos precisamente, técnicas para vender más”.

Esto es cierto, pero añadiremos que este curso no consiste solo en aprender a vender más, sino también, y tal vez más importante, en entrenar para vender mejor y lograr una venta eficaz y eficiente.

El principal objetivo de este curso es desarrollar entre los/as participantes determinadas aptitudes, actitudes y habilidades que tienen como fin que el proceso de la venta sea un proceso eficaz y eficiente. Ello se logra cuando las dos partes, la que compra y la que vende, se sienten satisfechas. La satisfacción de la clientela se traduce en fidelización y en una serie de ventajas asociadas a la misma.



## MODALIDAD Y DURACIÓN

---

### TELEFORMACIÓN - 20 horas de duración

Plataforma, contenidos y sistema tutorial adaptado a Bonificaciones de Fundae con acceso a:

- Contenido Multimedia.
- Videotutoriales
- Recursos Adicionales
- Foros de Debate
- Tutorías por Aula Virtual
- Pruebas de evaluación

Este curso es bonificable ante Fundae.

Desde BAI ofrecemos realizar la gestión sin coste adicional para la empresa.

## DIRIGIDO A

---

- El programa de “Entrenamiento en ventas” está dirigido al personal de los distintos departamentos comerciales, de atención al/la cliente, venta al público, servicio postventa, administración, ...
- Y, en general, a cualquier persona de la empresa que realice acciones de atención a la clientela y venta con independencia de su status y/o nivel jerárquico

## OBJETIVOS

---

- Identificar el perfil idóneo del/a comercial actual y proporcionar al personal comercial una visión global del proceso de la venta.
- Practicar una adecuada toma de contacto con la clientela, detectar necesidades y expectativas de la clientela y ofrecer soluciones.
- Presentar precio del producto/servicio de manera óptima.
- Saber utilizar argumentos genéricos, técnicos y comerciales.
- Conocer las técnicas para el tratamiento de objeciones sobre el producto.
- Aprender la metodología para el cierre de la venta de productos/servicios.
- Adquirir habilidades con el uso eficaz y eficiente del teléfono.

# CONTENIDOS

---

## MÓDULO 1. FASES EN EL PROCESO DE LA VENTA

### 1. La entrevista de ventas

- Cualidades deseables del personal comercial.
- Fases del proceso de la venta.
- El precontacto: preparación y concertación.

### 2. Toma de contacto con la clientela

- Regla 4 x 20.
- Cuando el cliente se presenta en la empresa.
- Cita en un lugar distinto a nuestra empresa.
- ¿Qué hacer en la toma de contacto?

### 3. Descubierta de necesidades

- ¿Por qué y cómo preguntar al cliente?
- Tipos de preguntas a realizar.
- Escuchar de forma correcta.

### 4. Argumentación

- Qué es y tipos de argumentación.
- El lenguaje cuando se argumenta.
- Consejos para argumentar.

### 5. Demostración

- Qué es y objetivos de la demostración
- Formas de demostrar.
- Consejos para demostraciones de éxito.

### 6. Tratamiento de objeciones

- Actitudes negativas de la clientela
- Tipos de clientes “NO”.
- Objeciones falsas o tácticas.
- Objeciones verdaderas o reales.
- Reglas para tratar las objeciones.
- Técnicas aplicables en su tratamiento.

### 7. La objeción del precio

- Formas de presentar el precio.
- Recursos frente a la objeción del precio.
- ¿Cómo superar la objeción?

### 8. Cierre de la venta

- Actitudes a tomar en el cierre.
- Señales emitidas de cierre.
- Cierres preliminares, definitivos y de remate.
- Métodos para cerrar la venta.

### 9. El servicio posventa

- Importancia del servicio postventa
- Principales incidencias en la posventa.
- Papel del personal comercial en la posventa.
- Tratamiento eficaz de quejas.

## MÓDULO 2. LA GESTIÓN COMERCIAL TELEFÓNICA

### 1. La voz en la atención telefónica

- Entrenando la voz.
- Consideraciones de su uso al teléfono.

### 2. Protocolos en la emisión y recepción de llamadas

- Aspectos a tener en cuenta y protocolo en la emisión.
- Aspectos a tener en cuenta y protocolo en la recepción.

### 3. Acciones telefónicas en la gestión comercial

- Transferencia de llamadas.
- Responsabilizarse.
- Hacer filtros y tomar notas.

## EL TUTOR

### Julio Alba Fernández

- Consultor y formador en el área Comercial y Marketing. Inició su carrera profesional en diversas empresas nacionales y multinacionales.
- Como formador ha trabajado en compañías de consultoría, formación y escuelas de negocio diversas en las que ha impartido formación In Company durante más de 20 años a variedad de empresas en el área Comercial y de Atención al/la Cliente
- Profesor titular durante varios años en el Grado en Dirección Comercial y Marketing de varias Escuelas de Negocios, donde imparte varias asignaturas.
- Profesor colaborador de la Cámara de Comercio, Industria y Servicios de Madrid. Tecnologías aplicadas a la gestión de recursos humanos (e-learning, e-assessment, RRSS, ...).



## FECHAS

**Del 9 de abril al 9 de junio de 2025**

## PRESUPUESTO

Hasta 9 participantes	De 10 a 25 participantes	De 26 en adelante
150 €/persona	140 €/persona	120 €/persona
(7,5 €/h/persona)	(7 €/h/persona)	(6 €/h/persona)

La facturación tendrá el siguiente desglose:

- Tutorización de los cursos: 88% de la venta (exento de IVA).
- Contenidos Multimedia: 8% de la venta (+ IVA).
- Plataforma: 4% de la venta (+IVA)