



Guía Didáctica

Técnicas de venta. La satisfacción del cliente

REF: 1510006FC

Modalidad: Online

Duración: 60 horas

Objetivos del curso

- Conocer en qué consiste la satisfacción del cliente y ser consciente de la importancia económica de la misma.
- Aprender técnicas para medir la satisfacción del cliente, y adquirir la información para su conocimiento.
- Conocer cuáles son los motivos de compra de nuestros clientes.
- Conocer a fondo a nuestros clientes y tener claro su personalidad y gustos.
- Aplicar distintas estrategias comerciales en función de cada cliente.
- Personalizar el trato y el producto con el fin de superar sus expectativas.
- Cuidar la atención al cliente en el contacto cara a cara.
- Comunicarnos de manera efectiva para lograr mejorar la relación.
- Técnicas para obtener la información necesaria.
- El marketing directo como publicidad gratuita.
- Controlar el factor sorpresa para aumentar la satisfacción.
- Desarrollo de la psicología comercial para conducir las percepciones del cliente.
- Estudio de la competencia como herramienta para ofrecer mejores argumentos.
- Importancia de la inteligencia emocional.
- Aprender a controlar nuestro lenguaje corporal.
- Técnicas de fidelización y seguimiento de clientes para mantener el nivel de satisfacción

Contenidos de la formación

UNIDAD 1. LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE

Definición.

Complacer al cliente es rentable.

Aspectos de la satisfacción.

Valor añadido.

Sistema de valores del cliente.

Motivaciones de compra.

UNIDAD 2. ORIENTACIÓN AL CLIENTE

La orientación al cliente.

Identificación de los clientes.

Estrategias comerciales.

Tipos de clientes.

Personalizar el producto.

UNIDAD 3. LA IMPORTANCIA DE LA ATENCIÓN AL CLIENTE

La imagen cuenta.

El saludo correcto.

Actuar en reuniones y comidas.

Actitud ante una queja.

La comunicación efectiva.

Saber escuchar

UNIDAD 4 LAS EXPECTATIVAS Y EL MARKETING

Las expectativas.

Concepto de marketing.

Promesas y realidad.

El factor sorpresa.

Rentabilidad de la publicidad.

UNIDAD 5 LA PSICOLOGÍA COMERCIAL

Análisis del perfil comercial.

Conocer a la competencia.

Estrategia de actuación.

Preparación psicológica.

Empatía y asertividad.

Inteligencia emocional como herramienta comercial.

Dominio del lenguaje corporal.

UNIDAD 6 SEGUIMIENTO Y FIDELIZACIÓN DE CLIENTES

Fidelización de clientes.

Seguimiento.

Servicios Post-Venta.

Mantener el contacto.

Incentivos

Generalidades de la formación

Metodología:

Formación en modalidad online de 60 horas de duración.

Los cursos online no disponen de material didáctico físico. El acceso al contenido y a los recursos complementarios se realiza a través del aula virtual, identificándose con las claves de acceso que se le proporcionan a cada alumno.

Las tutorías por parte del docente se realizan a través de la plataforma virtual, mediante la cual el docente/tutor dinamiza la formación, resuelve todas las dudas que puedan surgir respecto a la materia, promueve la participación de los alumnos/as y vela por el aprovechamiento de los contenidos didácticos, con tutorías personalizadas.

Es obligatorio realizar el curso a través del campus virtual. Para que el curso sea válido, el/la alumno/a debe acceder dentro del período establecido de forma progresiva (fechas de inicio y finalización) al 75% del temario a través de la plataforma y realizar todas la/s prueba/s de evaluación propuesta/s. El tiempo de conexión de los participantes debe estar en consonancia con el aprendizaje y las horas de duración del curso, como mínimo, será del 30% del total. Se emitirá diploma acreditativo una vez superados los requisitos del curso.

Requisitos para la bonificación:

Para que la formación bonificada sea considerada válida, el/la alumno/a debe:

- Acceder a la plataforma virtual de manera continua y progresiva dentro de las fechas de inicio y fin. El tiempo de dedicación del alumno debe estar en consonancia con la duración del curso.
- Visualizar al menos el 75% de los contenidos teóricos del curso y realizar como mínimo el 75% de las actividades y/o pruebas de evaluación.
- Aprobar la/s evaluación/es final/es obteniendo una calificación mínima de 5/10.