



Guía Didáctica

Técnicas de venta. La escucha activa

REF: 1510008FC

Modalidad: Online

Duración: 60 horas

Objetivos del curso

- Considerar la importancia de escuchar activamente y ponerlo en práctica en la vida profesional.
- Aprender nociones básicas de la venta y desmitificar la crisis.
- Lograr identificar los diferentes perfiles comerciales y aprender a conocernos a nosotros mismos para poder aplicar nuestras virtudes en la venta.
- Aprender a realizar las preguntas correctas en función de la información que obtengamos de la escucha activa.
- Observar y analizar a los clientes para saber tratarlos y conocer sus necesidades.
- Estudiar la competencia para poder ofrecer productos competitivos.
- Aprender a transmitir información clara.
- Evitar realizar barreras en nuestra comunicación.
- Desactivar objeciones transmitiendo correctamente el mensaje.
- Saber qué imagen damos en cada momento y qué mensajes transmitimos con el lenguaje gestual.
- Ser conscientes de que representamos a la empresa.
- Conocer las fórmulas para tratar y saludar a los clientes.
- Conocer las diversas habilidades sociales y profesionales.

Contenidos de la formación

UNIDAD 1. ESCUCHAR PARA VENDER

Concepto de venta.

Tips para momentos de crisis.

Clases de comercial.

UNIDAD 2. LA COMUNICACIÓN

Definición de comunicación.

Comunicación hablada.

Comunicación gestual.

Barreras de la comunicación.

Errores a evitar.

UNIDAD 3. LA ESCUCHA ACTIVA

Oír y escuchar.

Beneficios de la escucha activa.

El proceso de la escucha activa.

El pensamiento.

Cómo prestar más atención.

Ejercicios para mejorar la atención.

UNIDAD 4. EL CLIENTE

Definición e importancia.

Estrategias comerciales.

Visita y presentación del producto.

Tipos de clientes.

UNIDAD 5. EL SALUDO Y LA IMAGEN

Marketing e imagen.

Tipos de saludo.

Fórmulas de bienvenida.

UNIDAD 6. LA VISITA COMERCIAL

La información.

El mercado. Conocimiento y Segmentación.

Objetivos de la visita.

La competencia.

Preparar las preguntas.

Tipos de preguntas.

Estrategia de actuación.

Preparación psicológica.

UNIDAD 7. HABILIDADES SOCIALES

Definición.

Perfil comercial.

Tipos de habilidades.

Técnicas para mejorar.

Habilidad personal y habilidad técnica.

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.