

HABILIDADES DE COMUNICACIÓN CON EL CLIENTE PARA VENDEDORES



Área: Sin clasificar
Modalidad: Teleformación
Duración: 50 h
Precio: Consultar

[Curso Bonificable](#)
[Contactar](#)
[Recomendar](#)
[Matricularme](#)

OBJETIVOS

Dominar las técnicas de comunicación necesarias para mantener una relación eficaz en el proceso de venta, manejando las técnicas comerciales que deben utilizar en el mismo. Identificar las mejores cualidades de un vendedor, así como las necesidades de los clientes.

CONTENIDOS

1. EL CONCEPTO DE VENTA Y LA COMUNICACIÓN EMPRESARIAL 1.1. La venta empresarial como actividad de marketing. 1.2. La venta como proceso. 1.3. El equipo y el director de ventas. 1.4. La comunicación interpersonal. 1.5. La comunicación externa empresarial. 2. IDENTIFICAR LAS NECESIDADES DEL CLIENTE (I) 2.1. Influencias en el comportamiento del consumidor. 2.2. Las necesidades de los clientes. 2.3. Tipos de clientes. 2.4. Influencias sociales en el comportamiento del cliente. 2.5. Las percepciones del consumidor. 2.6. Los motivos de compra. 3. IDENTIFICAR LAS NECESIDADES DEL CLIENTE (II) 3.1. El cliente ante los mercados masivos. 3.2. Motivaciones en las compras entre empresas. 3.3. La identificación de las necesidades en los productos. 3.4. La oferta del producto por el vendedor. 4. LAS CUALIDADES DEL VENDEDOR 4.1. El vendedor como comunicador. 4.2. Estrategias para crear al vendedor. 4.3. La escucha activa en el vendedor. 4.4. El perfil del vendedor: cualidades humanas, psíquicas, intelectuales y psicológicas. 4.5. Capacidades ante la venta. 4.6. Formación base y perfeccionamiento del vendedor. 4.7. Evaluación y control de sí mismo. 4.8. Técnicas de afirmación de personalidad. 5. LA COMUNICACIÓN COMERCIAL Y EL PROCESO DE VENTA 5.1. El concepto de venta y la comunicación empresarial. 5.2. La identificación de las necesidades del cliente. 5.3. Las cualidades del vendedor. 5.4. Fases en el proceso de venta. 5.5. Seguimiento de la venta.

METODOLOGIA

- **Total libertad de horarios** para realizar el curso desde cualquier ordenador con conexión a Internet, **sin importar el sitio desde el que lo haga**. Puede comenzar la sesión en el momento del día que le sea más conveniente y dedicar el tiempo de estudio que estime más oportuno.
- En todo momento contará con un **asesoramiento de un tutor personalizado** que le guiará en su proceso de aprendizaje, ayudándole a conseguir los objetivos establecidos.
- **Hacer para aprender**, el alumno no debe ser pasivo respecto al material suministrado sino que debe participar, elaborando soluciones para los ejercicios propuestos e interactuando, de forma controlada, con el resto de usuarios.
- **El aprendizaje se realiza de una manera amena y distendida**. Para ello el tutor se comunica con su alumno y lo motiva a participar activamente en su proceso formativo. Le facilita resúmenes teóricos de los contenidos y, va controlando su progreso a través de diversos ejercicios como por ejemplo: test de autoevaluación, casos prácticos, búsqueda de información en Internet o participación en debates junto al resto de compañeros.
- **Los contenidos del curso se actualizan para que siempre respondan a las necesidades reales del mercado**. El departamento multimedia incorpora gráficos, imágenes, videos, sonidos y elementos interactivos que complementan el



aprendizaje del alumno ayudándole a finalizar el curso con éxito.

REQUISITOS

Los requisitos técnicos mínimos son:

- Navegador Microsoft Internet Explorer 5.5 o superior, con plugin de Flash, cookies y JavaScript habilitados. No se garantiza su óptimo funcionamiento en otros navegadores como Firefox, Netscape, Mozilla, etc.
- Resolución de pantalla de 800x600 y 16 bits de color o superior.
- Procesador Pentium II a 300 Mhz o superior.
- 32 Mbytes de RAM o superior.