



FICHA TÉCNICA



NOMBRE DEL CURSO:

La Venta y La Atención al Cliente

DURACIÓN DEL CURSO:

La duración del visionado y comprensión, para un alumno de tipo medio, será de 10 horas. El Centro de Formación podrá ampliar su duración con sus propios ejercicios y prácticas.

CARACTERÍSTICAS TÉCNICAS:

El citado curso contiene 229 escenas con diseño gráfico, vídeos de animación, textos locutados por profesionales de radio y TV, posibilidad de impresión en 4 formatos diferentes (textos y diseños gráficos).

MODALIDAD DE IMPARTICIÓN:

Este curso puede ser ejecutado en Red Local para acciones Presenciales y en Cd-Rom para Distancia/ Teleformación.

OBJETIVOS:

El objetivo del curso es dotar al alumno de los conocimientos generales que ha de tener para el desarrollo de sus funciones comerciales. En este curso se da una visión global de la acción de vender y de las técnicas de comunicación y ventas orientadas a los procesos de preparación de la venta.

CONTENIDO DEL CURSO:

INTRODUCCIÓN

1. UNIDADES DE COMPETENCIA
2. COMUNICACIÓN COMERCIAL
 - 2.1. Introducción
 - 2.2. El Proceso de Comunicación
3. INTRODUCCIÓN A LA ACCIÓN DE LA VENTA
 - 3.1. La Introducción a la Acción de Venta
4. PROCESO DE ATENCIÓN AL CLIENTE
 - 4.1. Introducción
 - 4.2. El primer contacto con el cliente
 - 4.3. Descubre al cliente, ¿conoces lo que quiere?
 - 4.4. La Despedida, un detalle de atención
 - 4.5. Una espera aburrida
 - 4.6. Aprende a Comunicar sin hablar
 - 4.7. Por qué es tan importante escuchar
 - 4.8. Escuchar con todos los sentidos
 - 4.9. Las quejas y reclamaciones

INFORMACIÓN ÚTIL:

Ayuntamientos de España
Directorio de Internet de Las Comunidades Autónomas
Enlaces Web de Interés

EJERCICIOS TOTALES DEL CURSO:

52 Ejercicios Interactivos de auto-evaluación