

## Curso de Habilidades Comerciales





Elige aprender en la escuela  
líder en formación para profesionales

# ÍNDICE

1 | Somos INESEM

2 | Rankings

3 | Alianzas y acreditaciones

4 | By EDUCA  
EDTECH  
Group

5 | Metodología  
LXP

6 | Razones por las  
que elegir  
Inesem

7 | Programa  
Formativo

8 | Temario

9 | Contacto

## SOMOS INESEM

INESEM es una **Business School online** especializada con un fuerte sentido transformacional. En un mundo cambiante donde la tecnología se desarrolla a un ritmo vertiginoso nosotros somos activos, evolucionamos y damos respuestas a estas situaciones.

Apostamos por **aplicar la innovación tecnológica a todos los niveles en los que se produce la transmisión de conocimiento**. Formamos a profesionales altamente capacitados para los trabajos más demandados en el mercado laboral; profesionales innovadores, emprendedores, analíticos, con habilidades directivas y con una capacidad de añadir valor, no solo a las empresas en las que estén trabajando, sino también a la sociedad. Y todo esto lo podemos realizar con una base sólida sostenida por nuestros objetivos y valores.

Más de

**18**

años de  
experiencia

Más de

**300k**

estudiantes  
formados

Más de un

**90%**

tasa de  
empleabilidad

Hasta un

**100%**

de financiación

Hasta un

**50%**

de los estudiantes  
repite

Hasta un

**25%**

de estudiantes  
internacionales

[Ver en la web](#)





A way to learn, a way to grow  
**Elige Inesem**





**QS, sello de excelencia académica**  
Inesem: 5 estrellas en educación online

## RANKINGS DE INESEM

**INESEM Business School** ha obtenido reconocimiento tanto a nivel nacional como internacional debido a su firme compromiso con la innovación y el cambio.

Para evaluar su posición en estos rankings, se consideran diversos indicadores que incluyen la percepción online y offline, la excelencia de la institución, su compromiso social, su enfoque en la innovación educativa y el perfil de su personal académico.



Ver en la web

## ALIANZAS Y ACREDITACIONES

---

### Relaciones institucionales



### Relaciones internacionales



### Acreditaciones y Certificaciones



[Ver en la web](#)



## BY EDUCA EDTECH

Inesem es una marca avalada por **EDUCA EDTECH Group**, que está compuesto por un conjunto de experimentadas y reconocidas **instituciones educativas de formación online**. Todas las entidades que lo forman comparten la misión de **democratizar el acceso a la educación** y apuestan por la transferencia de conocimiento, por el desarrollo tecnológico y por la investigación.



### ONLINE EDUCATION



Ver en la web



# METODOLOGÍA LXP

---

La metodología **EDUCA LXP** permite una experiencia mejorada de aprendizaje integrando la AI en los procesos de e-learning, a través de modelos predictivos altamente personalizados, derivados del estudio de necesidades detectadas en la interacción del alumnado con sus entornos virtuales.

EDUCA LXP es fruto de la **Transferencia de Resultados de Investigación** de varios proyectos multidisciplinares de I+D+i, con participación de distintas Universidades Internacionales que apuestan por la transferencia de conocimientos, desarrollo tecnológico e investigación.



## 1. Flexibilidad

Aprendizaje 100% online y flexible, que permite al alumnado estudiar donde, cuando y como quiera.



## 2. Accesibilidad

Cercanía y comprensión. Democratizando el acceso a la educación trabajando para que todas las personas tengan la oportunidad de seguir formándose.



## 3. Personalización

Itinerarios formativos individualizados y adaptados a las necesidades de cada estudiante.



## 4. Acompañamiento / Seguimiento docente

Orientación académica por parte de un equipo docente especialista en su área de conocimiento, que aboga por la calidad educativa adaptando los procesos a las necesidades del mercado laboral.



## 5. Innovación

Desarrollos tecnológicos en permanente evolución impulsados por la AI mediante Learning Experience Platform.



## 6. Excelencia educativa

Enfoque didáctico orientado al trabajo por competencias, que favorece un aprendizaje práctico y significativo, garantizando el desarrollo profesional.



Programas  
**PROPIOS**  
**UNIVERSITARIOS**  
**OFICIALES**



## RAZONES POR LAS QUE ELEGIR INESEM

### 1. Nuestra Experiencia

- ✓ Más de **18 años de experiencia**.
- ✓ Más de **300.000 alumnos** ya se han formado en nuestras aulas virtuales
- ✓ Alumnos de los 5 continentes.
- ✓ **25%** de alumnos internacionales.
- ✓ **97%** de satisfacción
- ✓ **100% lo recomiendan**.
- ✓ Más de la mitad ha vuelto a estudiar en Inesem.

### 2. Nuestro Equipo

En la actualidad, Inesem cuenta con un equipo humano formado por más **400 profesionales**. Nuestro personal se encuentra sólidamente enmarcado en una estructura que facilita la mayor calidad en la atención al alumnado.

### 3. Nuestra Metodología



#### 100% ONLINE

Estudia cuando y desde donde quieras. Accede al campus virtual desde cualquier dispositivo.



#### APRENDIZAJE

Pretendemos que los nuevos conocimientos se incorporen de forma sustantiva en la estructura cognitiva



#### EQUIPO DOCENTE

Inesem cuenta con un equipo de profesionales que harán de tu estudio una experiencia de alta calidad educativa.



#### NO ESTARÁS SOLO

Acompañamiento por parte del equipo de tutorización durante toda tu experiencia como estudiante



## 4. Calidad AENOR

- ✓ Somos Agencia de Colaboración N°99000000169 autorizada por el Ministerio de Empleo y Seguridad Social.
- ✓ Se llevan a cabo auditorías externas anuales que garantizan la máxima calidad AENOR.
- ✓ Nuestros procesos de enseñanza están certificados por **AENOR** por la ISO 9001.



## 5. Somos distribuidores de formación

Como parte de su infraestructura y como muestra de su constante expansión Euroinnova incluye dentro de su organización una **editorial** y una **imprenta digital industrial**.

## Curso de Habilidades Comerciales



**DURACIÓN**  
100 horas



**MODALIDAD**  
**ONLINE**



**ACOMPANIAMIENTO**  
**PERSONALIZADO**

## Titulación

TITULACIÓN expedida por EUROINNOVA INTERNATIONAL ONLINE EDUCATION, miembro de la AEEN (Asociación Española de Escuelas de Negocios) y reconocido con la excelencia académica en educación online por QS World University Rankings



**INESEM BUSINESS SCHOOL**

como centro acreditado para la impartición de acciones formativas  
expide el presente título propio

**NOMBRE DEL ALUMNO/A**

con número de documento XXXXXXXXX ha superado los estudios correspondientes de

**NOMBRE DEL CURSO**

con una duración de XXX horas, perteneciente al Plan de Formación de Inesem Business School.

Y para que surta los efectos pertinentes queda registrado con número de expediente XXXX/XXXX-XXXX-XXXXXX.

Con una calificación XXXXXXXXXXXXXXXX.

Y para que conste expido la presente titulación en Granada, a (día) de (mes) del (año).

NOMBRE ALUMNO/A

Firma del Alumno/a

NOMBRE DE AREA MANAGER

La Dirección Académica







Con Estatuto Consultivo, Categoría Especial del Consejo Económico y Social de la UNESCO (Num. Resolución: 10498)

Ver en la web

## Descripción

---

Este Curso de Habilidades Comerciales le ofrece una formación especializada en la materia. Con la realización de este Curso de Habilidades Comerciales de la Familia Profesional de Administración y Gestión Empresarial y más concretamente del área de conocimiento Compraventa el alumno estudiará los conceptos básicos y específicos de dicha materia. Realiza esta formación y especialícese en Habilidades Comerciales.

## Objetivos

---

Adquirir conocimientos para el desarrollo de habilidades comerciales y conocer, analizar y acercarse a los hábitos de los clientes y el proceso y las técnicas de venta para garantizar su cierre.

## Para qué te prepara

---

Este Curso de Habilidades Comerciales está dirigido a todas aquellas personas interesadas en especializarse en dicha materia correspondiente a la Familia Profesional de Administración y Gestión Empresarial y más concretamente del Área de Conocimiento Compraventa y que quieran especializarse en Habilidades Comerciales.

## A quién va dirigido

---

Este Curso de Habilidades Comerciales le prepara para especializarse en Habilidades Comerciales dentro de la Familia Profesional de Administración y Gestión Empresarial y más concretamente del área de conocimiento Compraventa, todo ello con único objetivo que es: Adquirir conocimientos para el desarrollo de habilidades comerciales y conocer, analizar y acercarse a los hábitos de los clientes y el proceso y las técnicas de venta para garantizar su cierre.

## Salidas laborales

---

Administración y Gestión Empresarial / Compraventa

## TEMARIO

---

### UNIDAD DIDÁCTICA 1. PROACTIVIDAD COMERCIAL.

1. La importancia de ser proactivo
2. El esfuerzo continuado
3. La orientación al cliente
4. La imagen que transmitimos al cliente
5. Planificación y optimización de recursos
6. Reglas para ser Proactivos

### UNIDAD DIDÁCTICA 2. LA ATENCIÓN Y GESTIÓN TELEFÓNICA DE CLIENTES.

1. La Orientación al Cliente
2. Proceso de asesoramiento comercial a clientes
3. Atención de las necesidades del cliente
4. Incrementar el valor de los clientes actuales
5. Elementos que interviene en la comunicación
6. La expresión verbal
7. El lenguaje positivo y negativo
8. La entonación
9. La articulación
10. La escucha activa
11. Descubrir necesidades
12. Llamadas de petición de información
13. Tratamiento de reclamaciones

### UNIDAD DIDÁCTICA 3. LA ENTREVISTA COMERCIAL.

1. Preparación de la Entrevista Comercial
2. La entrevista comercial y la Comunicación
3. Estructura de la Comunicación
4. La Comunicación No Verbal
5. La mirada, los gestos y posturas, la voz
6. La Comunicación Verbal
7. El saludo y la presentación
8. La detección de necesidades
9. Las preguntas
10. La escucha activa y la empatía
11. La capacidad de sintonizar emocionalmente con la otra persona
12. Las habilidades comerciales como Emisores y como Receptores de la comunicación
13. Defectos y barreras para una buena Comunicación

### UNIDAD DIDÁCTICA 4. CONVERTIR OPORTUNIDADES EN NECESIDADES.

1. El proceso comercial y la detección de oportunidades
2. Proceso de asesoramiento comercial a clientes



3. Atención de las necesidades del cliente
4. Incrementar el valor de los clientes actuales
5. La venta cruzada
6. Beneficios de la venta cruzada
7. Cómo enfocar la venta cruzada
8. Generación de confianza

#### UNIDAD DIDÁCTICA 5. ARGUMENTACIÓN COMERCIAL.

1. Las características del producto o servicio
2. Las ventajas comerciales del producto o servicio
3. Los beneficios del producto o servicio
4. Secuencia de la Argumentación Comercial: Apertura
5. Secuencia de la Argumentación Comercial: Desarrollo
6. Secuencia de la Argumentación Comercial: Demostración
7. Secuencia de la Argumentación Comercial: Presentación de Beneficios
8. La argumentación: esquema a seguir
9. Algunas recomendaciones prácticas para la Argumentación Comercial

#### UNIDAD DIDÁCTICA 6. TRATAMIENTO DE OBJECIONES.

1. Tratamiento de objeciones
2. Qué debemos hacer cuando el cliente dice nos plantea una objeción
3. Tipos de Objeciones y formas de afrontarlas
4. Técnicas para rebatir objeciones
5. Reglas de oro en el tratamiento de objeciones

#### UNIDAD DIDÁCTICA 7. EL CIERRE DE VENTAS.

1. Actividad
2. El cierre de la venta
3. Fases en el proceso de cierre de la venta
4. Las señales de compra
5. Algunos tipos de señales de interés
6. Requisitos para el cierre de venta
7. Técnicas de cierre

#### UNIDAD DIDÁCTICA 8. FIDELIZACIÓN Y SEGUIMIENTO DE CLIENTES.

1. Concepto de fidelización de clientes
2. Gestión de clientes
3. Vinculación de clientes
4. Ventajas de la fidelización
5. Factores de fidelización

#### UNIDAD DIDÁCTICA 9. ATENCIÓN EFICAZ AL CLIENTE.

1. La orientación al cliente
2. La comunicación con el cliente
3. Escuchar al cliente

4. La importancia de la imagen
5. Evitar una imagen negativa
6. La expresión verbal
7. La calidad de la voz
8. Comunicación no verbal
9. La oficina o establecimiento, y el puesto de trabajo
10. Cómo tratar a nuestros clientes según su actitud
11. El cliente que asiente o permanece en silencio
12. El cliente impulsivo y el cliente indeciso
13. El cliente que se da importancia y lo sabe todo
14. El cliente riguroso y minucioso
15. El cliente rudo y polémico
16. El cliente hablador
17. El cliente desconfiado y escéptico
18. Tratamiento de quejas y reclamaciones
19. Recomendaciones finales

#### UNIDAD DIDÁCTICA 10. LA COMUNICACIÓN Y EL LENGUAJE NO VERBAL PARA EL ÉXITO DE LA VENTA.

1. El proceso de la venta y la comunicación
2. Estructura de la comunicación
3. Preparación de la venta
4. La venta
5. La comunicación no verbal
6. La mirada
7. Los gestos y posturas
8. La voz
9. Comunicación verbal: la primera impresión
10. Recomendaciones para la presentación
11. La detección de necesidades
12. Las preguntas
13. La escucha activa
14. Actividad \"La Escucha Activa\"
15. La empatía
16. Sintonía emocional
17. Habilidades como emisores
18. Habilidades como receptores
19. Barreras en la comunicación

#### UNIDAD DIDÁCTICA 11. TÉCNICAS EFICACES PARA EL CIERRE DE VENTAS.

1. El cierre de venta
2. Fases en el proceso de cierre de la venta
3. Señales de compra
4. Algunos tipos de señales de interés
5. Requisitos para el cierre de venta
6. Técnicas de cierre (I)
7. Recordemos que...

- 8. Después del cierre
- 9. Actividad
- 10. El Cierre Venta
- 11. Seguimiento de la venta

[Ver en la web](#)

## Solicita información sin compromiso

**¡Matricularme ya!**

### Teléfonos de contacto

 +34 958 050 240

### **!Encuétranos aquí!**

Edificio Educa Edtech

Camino de la Torrecilla N.º 30 EDIFICIO EDUCA EDTECH,  
Oficina 34, C.P. 18200, Maracena (Granada)

 [formacion.continua@inesem.es](mailto:formacion.continua@inesem.es)

 [www.formacioncontinua.eu](http://www.formacioncontinua.eu)

### Horario atención al cliente

Lunes a Jueves: 09:00 a 20:00

Viernes: 9:00 a 14:00

Ver en la web



