







IN
—
BU

Postgrado en V



INESEM

SINESS SCHOOL

enta Consultiva

+ Información Gratis

**titulación de formación continua bonificada
empresarial**

Postgrado en V

duración total: 300 horas

horas telefo

precio: 0 € *

modalidad: Online

* hasta 100 % bonificable para trabajadores.

+ Información Gratis

descripción

Si quiere dedicarse profesionalmente al entorno empresarial, especializarse en venta consultiva este es su momento, adquirir los conocimientos necesarios para desempeñar con éxito la actualidad, la creación y formación de empresas está en su máxima, así que se debe perfeccionar y realizar de la mejor manera general, es decir, el desarrollo de habilidades comerciales. Conocerá a fondo el proceso de venta consultiva, el cual cada vez está siendo más demandado en el entorno profesional.

+ Información Gratis



+ Información Gratis

www.formacioncontinua.eu

información y



a quién va dirigido

Todos aquellos trabajadores y profesionales en activo q
conocimientos técnicos en este área.

+ Información Gratis

objetivos

- Saber diferenciar y conocer qué aportaciones tiene la venta
- Identificar las características que definen a un vendedor
- Saber cómo ser un vendedor consultivo
- Conocer en profundidad al Cliente
- Saber hacer de nuestro producto una propuesta de valor
- Conocer e identificar cada una de las fases del proceso
- Adquirir las habilidades y conocimientos necesarios para
- Saber resolver reclamaciones y posibles conflictos des

+ Información Gratis

para qué te prepara

Este Postgrado en Venta Consultiva le prepara para cor relación con las habilidades de venta especializadas en oportunas para desenvolverse de manera profesional er cliente con la venta.

salidas laborales

Comercial / Vendedores / Sector empresarial Ventas / M

+ Información Gratis

titulación

Una vez finalizado el curso, el alumno recibirá por parte Oficial que acredita el haber superado con éxito todas la el mismo.

Esta titulación incluirá el nombre del curso/máster, la du alumno, el nivel de aprovechamiento que acredita que e firmas del profesor y Director del centro, y los sellos de l recibida (Instituto Europeo de Estudios Empresariales).

+ Información Gratis



INSTITUTO EUROPEO DE EST

como centro de Formación acreditado para la im
EXPIDE LA SIGUIENTE

NOMBRE DEL A

con D.N.I. XXXXXXXX ha superado los

Nombre de la Acc

de XXX horas, perteneciente al Plan de Formac
Y para que surta los efectos pertinentes queda registrado con

Con una calificación de €

Y para que conste expido la pre
Granada, a (día) de (m

La dirección General

MARIA MORENO HIDALGO

Sellc



forma de bonificación

+ Información Gratis

www.formacioncontinua.eu

información y

ESTUDIOS EMPRESARIALES

participación a nivel nacional de formación
TITULACIÓN

ALUMNO/A

estudios correspondientes de

Formación Formativa

formación INESEM en la convocatoria de XXXX
número de expediente XXXX- XXXX-XXXX-XXXXXX

SOBRESALIENTE

presente TITULACIÓN en
años de (año)



Firma del alumno/a

NOMBRE DEL ALUMNO/A



- Mediante descuento directo en el TC1, a cargo de los s
mes a la Seguridad Social.

+ Información Gratis

metodología

El alumno comienza su andadura en INESEM a través de una metodología de aprendizaje online, el alumno debe avanzar a lo largo de un itinerario formativo, así como realizar las actividades y actividades del itinerario, el alumno se encontrará con el examen final con un mínimo del 75% de las cuestiones planteadas para poder acceder al título.

Nuestro equipo docente y un tutor especializado harán seguimiento de todos los progresos del alumno así como estableciendo consultas.

El alumno dispone de un espacio donde gestionar toda su actividad en la Secretaría Virtual, y de un lugar de encuentro, Comunidad de Aprendizaje que enriquecerá su desarrollo profesional.

+ Información Gratis

materiales didácticos

- Manual teórico 'Gestión de la Fuerza de Ventas y Equi
- Manual teórico 'Atención Básica al Cliente'
- Manual teórico 'Psicología y Técnicas de Venta - Vol
- Manual teórico 'Psicología y Técnicas de Venta - Vol

+ Información Gratis



+ Información Gratis



profesorado y servicio de tutorías

+ Información Gratis

Nuestro equipo docente estará a su disposición para de contenido que pueda necesitar relacionado con el cu nosotros a través de la propia plataforma o Chat, Email un documento denominado “Guía del Alumno” entregad Contamos con una extensa plantilla de profesores espe con una amplia experiencia en el ámbito docente.

El alumno podrá contactar con los profesores y form como solicitar información complementaria, fuentes bibli Podrá hacerlo de las siguientes formas:

- **Por e-mail:** El alumno podrá enviar sus dudas y co respuesta en un plazo máximo de 48 horas.

- **Por teléfono:** Existe un horario para las tutorías tel hablar directamente con su tutor.

- **A través del Campus Virtual:** El alumno/a puede c del mismo, pudiendo tener acceso a Secretaría, agilizan

+ Información Gratis

+ Información Gratis

www.formacioncontinua.eu

información y



+ Información Gratis

www.formacioncontinua.eu

información y



plazo de finalización

El alumno cuenta con un período máximo de tiempo par
misma duración del curso. Existe por tanto un calendario
de fin.

campus virtual online

especialmente dirigido a los alumnos matriculados en cu
de inesem ofrece contenidos multimedia de alta calidad

+ Información Gratis

ra la finalización del curso, que dependerá de la
o formativo con una fecha de inicio y una fecha

rsos de modalidad online, el campus virtual
y ejercicios interactivos.

comunidad

servicio gratuito que permitirá al alumno formar parte de disfruta de múltiples ventajas: becas, descuentos y pron para aprender idiomas...

revista digital

el alumno podrá descargar artículos sobre e-learning, p artículos de opinión, noticias sobre convocatorias de opo administración, ferias sobre formación, etc.

secretaría

+ Información Gratis

Este sistema comunica al alumno directamente con nue de matriculación, envío de documentación y solución de

Además, a través de nuestro gestor documental, el alu sus documentos, controlar las fechas de envío, finalizac lo relacionado con la parte administrativa de sus cursos, seguimiento personal de todos sus trámites con INESEM

programa formativo

PARTE 1. PSICOLOGÍA Y '

UNIDAD DIDÁCTICA 1. EL MERCADO

1. Concepto de mercado
2. Definiciones y conceptos relacionados

+ Información Gratis

3.División del mercado

UNIDAD DIDÁCTICA 2. FASES DEL MERCADO

1.Ciclo de vida del producto

2.El precio del producto

3.Ley de oferta y demanda

4.El precio y al elasticidad de la demanda

5.Comercialización y mercado

6.La marca

UNIDAD DIDÁCTICA 3. ESTUDIOS DE MERCADO Y SI

1.Estudios de mercado

2.Ámbitos de aplicación del estudio de mercados

3.Tipos de diseño de la investigación de los mercados

4.Segmentación de los mercados

5.Tipos de mercado

6.Posicionamiento

UNIDAD DIDÁCTICA 4. EL CONSUMIDOR

1.El consumidor y sus necesidades

2.La psicología; mercado

3.La psicología; consumidor

4.Necesidades

+ Información Gratis

5.Motivaciones

6.Tipos de consumidores

7.Análisis del comportamiento del consumidor

8.Factores de influencia en la conducta del consumidor

9.Modelos del comportamiento del consumidor

UNIDAD DIDÁCTICA 5. SERVICIO/ASISTENCIA AL CLIENTE

1.Servicio al cliente

2.Asistencia al cliente

3.Información y formación del cliente

4.Satisfacción del cliente

5.Formas de hacer el seguimiento

6.Derechos del cliente-consumidor

7.Tratamiento de reclamaciones

8.Tratamiento de dudas y objeciones

UNIDAD DIDÁCTICA 6. EL PROCESO DE COMPRA

1.Proceso de decisión del comprador

2.Roles en el proceso de compra

3.Complejidad en el proceso de compra

4.Tipos de compra

5.Variables que influyen en el proceso de compra

+ Información Gratis

UNIDAD DIDÁCTICA 7. EL PUNTO DE VENTA

- 1.Merchandising
- 2.Condiciones ambientales
- 3.Captación de clientes
- 4.Diseño interior
- 5.Situación de las secciones
- 6.Zonas y puntos de venta fríos y calientes
- 7.Animación

UNIDAD DIDÁCTICA 8. VENTAS

- 1.Introducción
- 2.Teoría de las ventas
- 3.Tipos de ventas
- 4.Técnicas de ventas

UNIDAD DIDÁCTICA 9. EL VENDEDOR. PSICOLOGÍA

- 1.El vendedor
- 2.Tipos de vendedores
- 3.Características del buen vendedor
- 4.Cómo tener éxito en las ventas
- 5.Actividades del vendedor
- 6.Nociones de psicología aplicada a la venta

+ Información Gratis

7. Consejos prácticos para mejorar la comunicación

8. Actitud y comunicación no verbal

UNIDAD DIDÁCTICA 10. MOTIVACIONES PROFESIONALES

1. La motivación

2. Técnicas de motivación

3. Satisfacción en el trabajo

4. Remuneración comercial

UNIDAD DIDÁCTICA 11. MEDIOS DE COMUNICACIÓN

1. Proceso de comunicación

2. Elementos de la comunicación comercial

3. Estructura del mensaje

4. Fuentes de información

5. Estrategias para mejorar la comunicación

6. Comunicación dentro de la empresa

UNIDAD DIDÁCTICA 12. HABILIDADES SOCIALES Y EFECTIVAS

1. ¿Qué son las habilidades sociales?

2. Escucha activa

3. Lenguaje corporal

UNIDAD DIDÁCTICA 13. EVALUACIÓN DE SÍ MISMO.

1. Inteligencias múltiples

+ Información Gratis

2. Técnicas de afirmación de la personalidad; la autoes
3. Técnicas de afirmación de la personalidad; el autorre
4. Técnicas de afirmación de la personalidad; la asertiv

UNIDAD DIDÁCTICA 14. INTELIGENCIA EMOCIONAL

1. Introducción
2. Cociente Intelectual e Inteligencia Emocional
3. El lenguaje emocional
4. Habilidades de la Inteligencia Emocional
5. Aplicación de la Inteligencia Emocional a la vida y é
6. Establecer objetivos adecuados
7. Ventajas del uso de la Inteligencia Emocional en la e

UNIDAD DIDÁCTICA 15. LA VENTA Y SU DESARROLI

1. Metodología que debe seguir el vendedor
2. Ejemplo de una preparación en la información e inve

UNIDAD DIDÁCTICA 16. LA VENTA Y SU DESARROLI

1. Presentación
2. Cómo captar la atención
3. Argumentación
4. Contra objeciones
5. Demostración

+ Información Gratis

6.Negociación

UNIDAD DIDÁCTICA 17. LA NEGOCIACIÓN

- 1.Concepto de negociación
- 2.Bases fundamentales de los procesos de negociació
- 3.Tipos de negociadores
- 4.Las conductas de los buenos negociadores
- 5.Fases de la negociación
- 6.Estrategias de negociación
- 7.Tácticas de negociación
- 8.Cuestiones prácticas de negociación

UNIDAD DIDÁCTICA 18. EL CIERRE DE LA VENTA. LA

- 1.Estrategias para cerrar la venta
- 2.Tipos de clientes; cómo tratarlos
- 3.Técnicas y tipos de cierre
- 4.Cómo ofrecer un excelente servicio postventa

PARTE 2. GESTIÓN DE LA EQUIPOS COMERCIALES

UNIDAD DIDÁCTICA 1. DETERMINACIÓN DE LA FUEF

+ Información Gratis

1. Definición y conceptos clave.
2. Establecimiento de los objetivos de venta
3. Predicción de los objetivos ventas.
4. El sistema de dirección por objetivos

UNIDAD DIDÁCTICA 2. RECLUTAMIENTO Y RETRIBU

1. El reclutamiento del vendedor:
2. El proceso de selección de vendedores.
3. Sistemas de retribución de vendedores.
4. La acogida del vendedor en la empresa.

UNIDAD DIDÁCTICA 3. LIDERAZGO DEL EQUIPO DE

1. Dinamización y dirección de equipos comerciales.
2. Estilos de mando y liderazgo.
3. Las funciones de un líder.
4. La Motivación y reanimación del equipo comercial.
5. El líder como mentor.

UNIDAD DIDÁCTICA 4. ORGANIZACIÓN Y CONTROL

1. Evaluación del desempeño comercial:
2. Las variables de control.
3. Los parámetros de control.
4. Los instrumentos de control:

+ Información Gratis

5. Análisis y evaluación del desempeño de los miembros

6. Evaluación general del plan de ventas llevado a cabo

UNIDAD DIDÁCTICA 5. FORMACIÓN Y HABILIDADES

1. Necesidad de la formación del equipo.

2. Modalidades de la formación,

3. La formación inicial del vendedor.

4. La formación permanente del equipo de ventas.

UNIDAD DIDÁCTICA 6. LA RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS

1. Teoría del conflicto en entornos de trabajo.

2. Identificación del conflicto.

3. La resolución del conflicto.

PARTE 3. ATENCIÓN AL CLIENTE

UNIDAD DIDÁCTICA 1. TÉCNICAS DE COMUNICACIÓN

1. Procesos de información y de comunicación.

2. Barreras en la comunicación con el cliente.

3. Puntos fuertes y débiles en un proceso de comunicación

4. Elementos de un proceso de comunicación efectiva

1.- Estrategias y pautas para una comunicación efectiva

5. La escucha activa

+ Información Gratis

- 1.- concepto, utilidades y ventajas de la escucha efectiva
- 2.- signos y señales de escucha
- 3.- componentes actitudinales de la escucha efectiva
- 4.- habilidades técnicas y personas de la escucha efectiva
- 5.- errores en la escucha efectiva

6. Consecuencias de la comunicación no efectiva.

UNIDAD DIDÁCTICA 2. TÉCNICAS DE ATENCIÓN BÁSICA

1. Tipología de clientes.
2. Comunicación verbal y no verbal.
 - 1.- Concepto.
 - 2.- Componentes.
 - 3.- Signos de comunicación corporal no verbal.
 - 4.- la imagen personal.
3. Pautas de comportamiento:
 - 1.- Disposición previa
 - 2.- respeto y amabilidad
 - 3.- implicación en la respuesta
 - 4.- servicio al cliente
 - 5.- vocabulario adecuado
4. Estilos de respuesta en la interacción verbal: asertivo

+ Información Gratis

5. Técnicas de asertividad:

- 1.- disco rayado,
- 2.- banco de niebla,
- 3.- libre informacion,
- 4.- aserción negativa,
- 5.- interrogación negativa,
- 6.- autorrevelacion,
- 7.- compromiso viable
- 8.- otras técnicas de asertividad

6. La atención telefónica.

- 1.- El lenguaje y la actitud en la atención telefónica
- 2.- Recursos en la atención telefónica: voz, tiempo,

7. Tratamiento de cada una de las situaciones de atenc

- 1.- solicitud de información de localización
- 2.- solicitud de información de localización de produ
- 3.- solicitud de información de precio
- 4.- quejas básicas y reclamaciones

8. El proceso de atención de las reclamaciones en el e

9. Pautas de comportamiento en el proceso de atencio

- 1.- No ignorar ninguna reclamacion

+ Información Gratis

- 2.- Mantener la calma y practicar escucha activa
- 3.- Transmitir respeto y amabilidad
- 4.- Pedir disculpas
- 5.- Ofrecer una solución o tramitación lo más rápida
- 6.- Despedida y agradecimiento

10. Documentación de las reclamaciones e información

UNIDAD DIDÁCTICA 3. LA CALIDAD DEL SERVICIO D

1. Concepto y origen de la calidad.
2. La gestión de la calidad en las empresas comerciales
3. El control y el aseguramiento de la calidad.
4. La retroalimentación del sistema.
 - 1.- calidad y seguimiento de la atención al cliente
 - 2.- documentación de seguimiento: el registro de que
5. La satisfacción del cliente.
 - 1.- Técnicas de control y medición.
 - 2.- Principales motivos de no satisfacción y sus causas
6. La motivación personal y la excelencia empresarial
7. La reorganización según criterios de calidad
8. Las normas ISO 9000
 - 1.- Funcionamiento de la certificación

+ Información Gratis

+ Información Gratis

www.formacioncontinua.eu

información y