

## ATENCIÓN AL CLIENTE Y HABILIDADES COMERCIALES



**Área:** Comercial y Marketing

**Modalidad:** Presencial

**Duración:** 7 h

**Precio:** 91.00€

[Curso Bonificable](#)

[Contactar](#)

[Recomendar](#)

[Matricularme](#)

### OBJETIVOS

#### OBJETIVO GENERAL

Que los participantes obtengan los mejores resultados en cada uno de los procesos que se llevan a cabo en atención al cliente y gestión comercial, así como los conocimientos para realizarlos de manera eficiente. De la misma forma, que desarrollen habilidades técnicas específicas y respecto del modelo actual de la gestión en la empresa.

#### OBJETIVO ESPECÍFICO

Que los participantes:

- Comprendan la función del departamento de att. al cliente.
- Conozcan los principales procesos de atención al cliente que involucran a La empresa y adquieran las herramientas necesarias para desempeñarse de manera profesional en la misma.
- Conozcan modelos básicos de secuencias de tareas, la comunicación efectiva y la resolución de conflictos con solvencia y sepan como aplicarlos en el trabajo diario.
- 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.

### CONTENIDOS

#### 1. PROACTIVIDAD COMERCIAL

- La importancia de ser proactivo.
- La orientación al cliente.
- La imagen que transmitimos al cliente.
- Planificación y optimización de recursos.
- Reglas para ser Proactivos.

#### 2. EL CONTACTO COMERCIAL

- La detección de necesidades.
- Las preguntas.
- La escucha activa y la empatía.
- La capacidad de sintonizar emocionalmente con la otra persona.
- Las habilidades comerciales como Emisores y como Receptores de la comunicación.

#### 3. CONVERTIR OPORTUNIDADES EN NECESIDADES

- El proceso comercial y la detección de oportunidades.
- Proceso de asesoramiento comercial a clientes
- La venta cruzada. Beneficios de la venta cruzada. Cómo enfocar la venta cruzada.
- Generación de confianza.