



**LA FORMACIÓN ES LA CLAVE
DEL ÉXITO**

Guía del Curso

COMT054PO Habilidades Sociales de Atención al Cliente en la Venta

Modalidad de realización del curso: [A distancia y Online](#)

Titulación: [Diploma acreditativo con las horas del curso](#)

OBJETIVOS

El curso COMT054PO Habilidades Sociales de Atención al Cliente en la Venta permite al alumno adquirir conocimientos de la Familia Profesional del Comercio y Marketing. El curso COMT054PO Habilidades Sociales de Atención al Cliente en la Venta te permitirá mejorar tus habilidades en el trato y atención a los clientes, tanto en áreas comerciales empresariales como en el proceso de venta.

CONTENIDOS

UNIDAD DIDÁCTICA 1. DIFERENCIACIÓN ENTRE LAS DIFERENTES ÁREAS DE TRABAJO Y SUS RESPONSABILIDADES DE CARA AL CLIENTE.

UNIDAD DIDÁCTICA 2. ÁREAS COMUNES DE TRABAJO Y REPARTO DE FUNCIONES.

UNIDAD DIDÁCTICA 3. TRATO INDIRECTO CON EL GRUPO DE CLIENTES.

UNIDAD DIDÁCTICA 4. TRATO DIRECTO PERSONAL CON EL CLIENTE.

UNIDAD DIDÁCTICA 5. PROCESO DE VENTA.

1. Pasos que sigue todo proceso de venta.
2. Creación del deseo.
3. Venta del producto.
4. Post - venta.

UNIDAD DIDÁCTICA 6. FASES DE ATENCIÓN AL CLIENTE.

1. Distinción entre las diferentes fases de atención al cliente.
2. Fase de llegada o recibimiento.
3. Fase de atención o mantenimiento.
4. Fase de despedida o post - venta.

UNIDAD DIDÁCTICA 7. COMPETENCIAS EMOCIONALES.

1. Inteligencia emocional.
2. Inteligencia interpersonal.

UNIDAD DIDÁCTICA 8. EL PROCESO DE COMUNICACIÓN.

UNIDAD DIDÁCTICA 9. EL CONTENIDO Y LA ESTRUCTURA DE LA COMUNICACIÓN.

1. Cómo organizar el mensaje.
2. Cómo empezar y acabar bien el mensaje.
3. Uso del tiempo y del espacio.
4. Mensajes informativos y persuasivos.

UNIDAD DIDÁCTICA 10. LA COMUNICACIÓN ORAL.

1. Habilidades discursivas.
2. Las barreras de la comunicación, obstaculizadores de la comunicación

UNIDAD DIDÁCTICA 11. HABILIDADES PRINCIPALES.

1. Escuchar activamente.
2. Empatizar.
3. Hacer preguntas.
4. Ser positivo y compensador.
5. Resumir y reorientar conversaciones.
6. Hacer reír.
7. Hacer peticiones de manera adecuada.
8. Recibir elogios.
9. Expresar emociones.
10. Habilidades de negociación

UNIDAD DIDÁCTICA 12. ASERTIVIDAD Y AUTOAFIRMACIÓN.

1. Mis derechos en las relaciones con los otros.
2. Hacer peticiones y propuestas.
3. Decir no sin sentirme culpable.
4. Intercambiar y defender opiniones contrarias.
5. Hacer críticas controlando los sentimientos del otro.
6. Recibir críticas sin descontrolarme o sentirme mal.
7. Afrontamiento de la Hostilidad.

UNIDAD DIDÁCTICA 13. COACHING.

UNIDAD DIDÁCTICA 14. OTRAS TÉCNICAS PARA LA MEJORA DE LAS HABILIDADES SOCIALES.

UNIDAD DIDÁCTICA 15. CALIDAD.



C/ San Lorenzo 2 - 2
29001 Málaga



Tlf: 952 215 476
Fax: 951 987 941



www.academiaintegral.com.es
E-mail: info@academiaintegral.com.es