



**LA FORMACIÓN ES LA CLAVE  
DEL ÉXITO**

# Guía del Curso

## COMT12 ADAPTACIÓN Y MEJORA DE LAS CAPACIDADES DE VENTA Y LA REPUTACIÓN ONLINE EN EL SECTOR

---

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

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

---

### OBJETIVOS

Este curso COMT12 ADAPTACIÓN Y MEJORA DE LAS CAPACIDADES DE VENTA Y LA REPUTACIÓN ONLINE EN EL SECTOR le ofrece una formación especializada en la materia y capacita al alumno para adquirir el dominio de herramientas y estrategias para la venta con éxito de productos/servicios, alimentando la cartera de clientes fidelizados, así como administrar correctamente la imagen de la empresa o marca en internet y redes sociales, contribuyendo a generar y preservar una adecuada reputación online.

### CONTENIDOS

#### UNIDAD DIDÁCTICA 1. ADAPTACIÓN Y MEJORA DE LAS CAPACIDADES DE VENTA

1. Identificación y mejora de las habilidades de atención comercial
2. - Cualidades para ser un buen vendedor
3. - El proceso comercial y la detección de oportunidades
4. - Cómo ganarse la confianza al cliente

5. - Proceso de asesoramiento comercial a clientes
6. - Detección y atención de las necesidades del cliente
7. - Tipos y perfiles de clientes/usuarios
8. Impulso de la capacidad de Venta y argumentación comercial
9. - Prepararse para la venta
10. - Actitudes del cliente
11. - Cómo destacar las ventajas y beneficios del producto
12. - Esquema de argumentación comercial para obtener resultados efectivos
13. - Recomendaciones prácticas para argumentar comercialmente
14. - Tratamiento de réplicas y objeciones
15. - Cómo enfocar la venta cruzada
16. Garantía y afianzamiento del cierre de la venta
17. - Fases en el proceso de cierre de la venta
18. - Las señales de compra-no compra
19. - Algunos tipos de señales de interés
20. - Requisitos para el cierre de venta
21. - Técnicas de cierre
22. Fidelización y seguimiento de clientes
23. - Concepto de fidelización de clientes
24. - Un cliente, un tesoro
25. - Gestión de clientes orientada a la fidelización
26. - Vinculaciones entre clientes
27. - Estrategias de fidelización

## UNIDAD DIDÁCTICA 2. MEJORA DE LA REPUTACIÓN ONLINE

1. Construcción de la reputación online
2. - Introducción a la Online Reputation Management (ORM)
3. - La importancia de la reputación online en la actualidad
4. - Reputación en empresas del sector
5. - La reputación en redes sociales
6. Gestión de la reputación online
7. - Análisis y diagnóstico de la reputación online
8. - Diseño y fases de ejecución de un plan de reputación online

9. - Amenazas en la estrategia de ORM
10. - Desarrollo y evaluación del plan de comunicación digital eficaz



C/ San Lorenzo 2 - 2  
29001 Málaga



Tlf: 952 215 476  
Fax: 951 987 941



[www.academiaintegral.com.es](http://www.academiaintegral.com.es)  
E-mail: [info@academiaintegral.com.es](mailto:info@academiaintegral.com.es)