Agente de ventas

CIEP

Centro Integral de Educación Profesional

La capacitación de Agente de ventas, procura brindar al estudiante una formación en comunicación, atención al cliente, relaciones humanas y públicas, principios de negociación.

.

Objetivos.

- Este curso le permitirá al alumno dominar todas las técnicas y funciones del vendedor que se han identificado como esenciales la concreción del propósito: vender.
- Será capaz planear y ejecutar un plan de ventas, consiguiendo sus propios “prospectos”
- Conocerá las principales estrategias de negociación dentro del proceso de comunicación que tiene por finalidad influir en el comportamiento de los demás y donde ambas partes lleguen a un acuerdo (favorable a los intereses mutuos)

Materiales Didácticos.

Se contará con apoyo de soportes audiovisuales, así como los recursos y materiales brindados por la institución y los docentes.

Sistema de Enseñanza.

La carrera se desarrolla a través de clases virtuales en vivo en formato modular y horario flexible que permite al estudiante insertarse en cada uno de los módulos individuales, debiendo completar la totalidad de los mismos para obtener la certificación final.

Público Objetivo.

- Dirigido a personas que deseen introducirse en el mundo laboral de la planificación comercial y promocional en el ámbito empresarial.
- Empresarios que requieran herramientas para el desarrollo comercial de su emprendimiento.
- Profesionales, gerentes y trabajadores que el desarrollo de sus actividades demanda un conocimiento exhaustivo de esta disciplina.
- Emprendedores que necesitan adquirir herramientas comerciales, ya sea para aprender a cómo vender su producto, realizar campañas de marketing digital y gestionar personal.

Perfil del Egresado.

- El egresado del curso de Agente de ventas, está capacitado tanto en conocimientos teóricos como en habilidades prácticas, para desempeñarse de manera exitosa en diversos ámbitos relacionados con las ventas y la atención al cliente.
- Está preparado para trabajar en diferentes áreas y sectores empresariales, como lo son: procesos de ventas, desarrollo de estrategias comerciales y atención personalizada a los clientes.
- Posee conocimiento de las técnicas y mejores prácticas de ventas, así como de los principios fundamentales de la comunicación efectiva y la negociación.
- Está capacitado para aplicar estos conocimientos y adaptarlos a las necesidades y características específicas de cada cliente y situación.
- Conoce de herramientas y tecnologías utilizadas en el ámbito comercial, incluyendo el uso de medios digitales y plataformas de marketing digital. El agente de ventas no solo se enfoca en la venta de productos o servicios, sino que también comprende la importancia de la atención al cliente y las relaciones humanas en el proceso. Es capaz de establecer vínculos sólidos y duraderos con los clientes, construyendo relaciones basadas en la confianza y la satisfacción mutua.

Aprobación y Asistencia.

El alumno deberá tener el 75 % de asistencia.
Para aprobar la capacitación el alumno deberá obtener el 70% del puntaje total en cada una de las pruebas modulares.

Carga horaria y Frecuencia.

Dos veces por semana de dos horas cada clase. Total de 16 horas

Duración.

16 horas.

Temario – Módulos.

MÓDULO 1 - [ATENCION AL CLIENTE]

Duración – 8 hs.

Objetivo.

El alumno adquirirá un perfil comercial, incorporando las herramientas más eficaces y actualizadas para desenvolverse de forma exitosa en el área de ventas, atención al cliente y venta telefónica.

Temario.

ATENCION AL CLIENTE

- Conceptos y primeras impresiones.
- Concepto de servicios. Características e importancia de los servicios.
- Qué son los clientes y su importancia para la empresa. - Por qué los clientes satisfechos son imprescindibles.
- ¿Porque se pierden los clientes?
- Servicio al cliente y servicio interno.
- Regla de oro de los servicios.
- Grandes enfoques sobre los clientes: Mktg transaccional y Mktg relacional.
- Calidad y Excelencia: concepto y definición.
- Qué desean los clientes de la atención.
- Conocer al Cliente: Necesidades Lógicas y Necesidades Emocionales. Factores claves en las expectativas del cliente.
- Las 10 reglas para lograr la excelencia en Atención al Cliente. Los 7 pecados capitales del Servicio.
- Los momentos de verdad en la atención a los clientes.
- La importancia de la actitud y cómo desarrollar una actitud positiva. Las habilidades de comunicación: sintonía con el cliente, saber escuchar y preguntar.
- El manejo de las quejas en forma efectiva. Principales interacciones con el cliente.

MÓDULO 2 - [VENTAS]

Duración – 8 hs.

Objetivo.

Este curso tiene como objetivo principal dotar al alumno de un sólido perfil comercial, proporcionándole las herramientas más eficaces y actualizadas para desenvolverse de manera exitosa en el área de ventas, incluyendo las neuroventas. El alumno será capaz de dominar técnicas de venta corporativa que le permitirán desenvolverse de forma integral y destacarse en el campo de las ventas.

Temario.

- Etapas de influencia en las ventas
- Proceso de la venta telefónica
- Etapas claves
- Escucha activa
- Cómo lograr que el cliente no corte en los primeros 10 segundos
- Frase de apertura
- Filtros
- Lenguaje del vendedor
- Formas de comunicación
- PNL aplicado a la venta telefónica
- Como calificar al cliente
- Palabras comunicantes.

CEIP

Tel:

Cel:

www.CEIP.edu.uy