

Asesor Comercial



CIEP

Centro Integral de
Educación Profesional

La capacitación de Asesor Comercial que ofrece CIEP, procura brindar al estudiante una formación que combine las principales y más efectivas técnicas de ventas, la comunicación, atención al cliente, relaciones humanas y públicas, principios de negociación y de marketing digital. Incluyendo un marco teórico conceptual, casos prácticos y work shop. En este vasto escenario se estudia la venta directa, la venta de intangibles, sistemas de organización, manejo de objeciones y cierres.

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).
- ❖ Estará formado para ser un profesional en ventas directas, indirectas, intangibles, telefónicas y a través de las TIC's (Tecnologías de la Información y la Comunicación).
- ❖ El egresado del curso podrá desempeñarse tanto en un sistema de dependencia laboral, como para liderar su propio emprendimiento comercial.

Materiales Didácticos.

Se contará con repartidos especialmente desarrollado para la carrera, 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.

Perfil del Egresado.

El Asesor Comercial es una persona capacitada, teórica y prácticamente para ejercer la profesión en los diferentes ámbitos. Trabaja en las áreas de ventas, marketing y comercialización. Es capaz de desarrollar su labor en forma comprometida moralmente a través de la aplicación del conocimiento de esta profesión, así como tiene conocimientos suficientes para diseñar planes estratégicos, referidos a diversas temáticas que componen el quehacer de las ventas.

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 64 horas

Duración.

4 meses

Temario – Módulos.

MÓDULO 1 - [ATENCIÓN AL CLIENTE, VENTAS Y VENTA TELEFÓNICA]

Duración – 20 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.

ATENCIÓN 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.

GESTION Y TECNICAS DE VENTA

- Concepto de Ventas actual.
- Psicología de las ventas. Aprendizaje.
- Motivaciones de compra del consumidor. Motivaciones de las compras emocionales.
- Las percepciones, el hábito, las actitudes y creencias. Los grupos de referencia.
- Las tipologías de cliente.
- Influencia y aplicación del PNL al área de Ventas
- La preparación para las ventas.
- Investigación: preguntas abiertas y cerradas.
- Las técnicas de Venta.
- Técnica AIDA.
- Fases de la Negociación y la Venta
- La prospección y sus claves.
- Preparación de la entrevista o contacto.
- Concertación de la entrevista.
- Presentación y contacto.
- Detección de necesidades y expectativas.

- Argumentación y presentación de propuestas.
- Tratamiento de Objeciones.
- Cierres de venta y eventual post-venta.

VENTA TELEFONICA O "TELEMARKETING"

- 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

MÓDULO 2 - [ORGANIZACIÓN DE EVENTOS.]**Duración – 12 hs.****Objetivo.**

El alumno adquirirá los conocimientos para llevar adelante la organización de diferentes eventos: cóctel, desayunos y almuerzos de trabajo, comidas de gala, visitas guiadas, eventos para la prensa

Temario.

- Evolución de los eventos en el tiempo.
- Perfil del organizador de eventos.
- Etapas en la organización de eventos.
- Clasificación de los eventos.
- Definición de distintos tipos de eventos.
- La organización del evento
- La mesa como instrumento de negociación y comunicación.

MÓDULO 3 - [MARKETING OPERATIVO]

Duración – 18 hs.

Objetivo.

El alumno será capaz de realizar un análisis del consumidor, reconocer el concepto de marca, branding, identidad corporativa e imagen corporativa. Interiorizará el modelo de las 4P (Producto, Precio, Promoción y Plaza) el cual le será esencial para realizar cualquier plan de marketing.

Temario.

EL CONSUMIDOR

- Necesidad / Deseo / Demanda
- ¿Qué es la comercialización? – Concepto de comercialización
- Funciones de la comercialización
- La marca – Concepto de marca
- La identidad corporativa y la imagen corporativa
- Claves para conseguir el éxito sostenido de la marca
- La marca del distribuidor
- Variables básicas del marketing
- Utilidad del marketing
- Áreas de actividad que componen la gestión de marketing
- Determinantes del marketing

MARKETING MIX

- El modelo de las 4 P
- Los últimos veinticinco años de marketing
- Marketing de servicios
- Productos versus servicios
- Marketing industrial
- Análisis FODA
- Evolución y futuro del marketing

PRODUCTO

- Concepto de producto
- Atributos del producto
- Ciclo de vida del producto
- Fase de lanzamiento o introducción

- Fase de turbulencias
- Fase de crecimiento
- Fase de madurez
- Fase de declive
- Conclusiones sobre las fases
- Extensión del ciclo de vida del producto
- Análisis de la cartera de productos
- Jefe de producto

PRECIO

- Política de precios
- Estrategia de precios
- Consideraciones a realizar antes de la fijación de precios

PROMOCION Y PUBLICIDAD

- Comunicación
- Publicidad
- Medios de comunicación
- Estrategias publicitarias
- La importancia de la publicidad
- Realización de una campaña
- Fijación de objetivos
- Realización del briefing
- Los medios
- Televisión
- Prensa
- Internet
- Radio

PLAZA, MERCADO Y DISTRIBUCION

- El mercado en el marketing
- División del mercado
- Mercados de bienes de consumo
- Mercados de bienes industriales
- Mercados de servicios
- Relación entre la oferta y demanda
- El cliente
- Tipos de clientes

MÓDULO 4 - [MARKETING DIGITAL]**Duración - 14 hs.****Objetivo.**

El alumno será capaz de realizar un análisis, planificación y ejecución de campañas digitales, manejando todas las redes sociales, así como ecommerce, landing pages, sitios web, etc.

Temario.**COMUNICACIÓN E INTERNET**

- Publicidad
- Branding
- Definición de marca
- Concepto de marca
- Posicionamiento

INTERNET Y LAS PERSONAS (EL CONSUMIDOR INTERNAUTA)

- Mercado Online
- Tendencias de comunicación
- Las ventas en Internet
- Embudo de conversión
- Estrategias de captación
- Fidelización de clientes

INTERNET Y LAS EMPRESAS

- Redes sociales
 - Facebook
 - Google +
 - Twitter
 - Instagram
 - Youtube

PLANIFICACIÓN ESTRATEGICA

- Objetivos
- Planificación de medios
 - ROI
 - Presupuestos
- Ejecución
- Analítica y seguimiento
 - Google Analytics
 - Facebook Insights

Beneficios del alumno egresado.

Programa de Inserción Laboral

Entendiendo nuestra responsabilidad para lograr mejores oportunidades a nuestros alumnos y egresados, hemos desarrollado una plataforma de trabajo para que todos los alumnos y egresados puedan obtener oportunidades laborales.

Cada año son más las empresas que se asocian a este programa que pretende no solo acercar oportunidades, sino que también, encaminar a nuestros alumnos al éxito personal y profesional de cada individuo.

Por más información: CEIP.edu.uy

Prácticas formativas en empresas

CEIP premia a aquellos alumnos que obtienen buenas calificaciones y demuestran gran interés durante el curso, brindándole la posibilidad de realizar prácticas formativas en empresas, siguiendo la ley 19133, para que los alumnos puedan poner en práctica los conocimientos adquiridos y tener la posibilidad de quedar como efectivos en caso de que la empresa lo solicite

Talleres y seminarios de HABILIDADES BLANDAS

El Instituto Nacional de Formación Académica ofrece educación híbrida. Por un lado, nos enfocamos en el área académica con carreras y capacitaciones empresariales de alto nivel y por otro lado nos enfocamos en las habilidades blandas.

Las empresas requieren talento, más allá de títulos, gente con competencias específicas y actitudes claves.

Esta serie de seminarios paralelos a su formación, se enfocan en el SER con el objetivo de brindar herramientas que ayuden a la autorrealización y la prosperidad de cada uno de nuestros alumnos

Descuentos para egresados y familiares

Tenemos como objetivo promover la educación, y es por ello que ofrecemos a los allegados de estudiantes y egresados la posibilidad de acceder a descuentos que permitan formar no solo al individuo, sino también a quienes les rodea, logrando que la educación sea un valor importante en la familia que se contagie y conlleve historias de éxito, experiencias y conocimiento.

CEIP

Tel:

Cel:

www.CEIP.edu.uy