

Nº de horas: 160.

Objetivo del curso:

Este módulo, incluido en el certificado de profesionalidad de nivel 3 “Gestión comercial de ventas (COMT0411)”, tiene por objeto dotar al alumno/a de las destrezas necesarias para realizar la venta de productos y/o servicios a través de los diferentes canales de comercialización.

Contenidos:

UNIDAD FORMATIVA 1. ORGANIZACIÓN DE PROCESOS DE VENTA (UF0030)

- 1.1. ORGANIZACIÓN DEL ENTORNO COMERCIAL
 - 1.1.1. Estructura del entorno comercial
 - 1.1.2. Fórmulas y formatos comerciales
 - 1.1.3. Evolución y tendencias de la comercialización y distribución comercial. Fuentes de información y actualización comercial
 - 1.1.4. Estructura y proceso comercial en la empresa
 - 1.1.5. Posicionamiento e imagen de marca del producto, servicio y los establecimientos comerciales
 - 1.1.6. Normativa general sobre comercio
 - 1.1.7. Derechos del consumidor
- 1.2. GESTIÓN DE LA VENTA PROFESIONAL
 - 1.2.1. El vendedor profesional
 - 1.2.2. Organización del trabajo del vendedor profesional
 - 1.2.3. Manejo de las herramientas de gestión de tareas y planificación de visitas
- 1.3. DOCUMENTACIÓN PROPIA DE LA VENTA DE PRODUCTOS Y SERVICIOS
 - 1.3.1. Documentos comerciales
 - 1.3.2. Documentos propios de la compraventa
 - 1.3.3. Normativa y usos habituales en la elaboración de la documentación comercial
 - 1.3.4. Elaboración de la documentación
 - 1.3.5. Aplicaciones informáticas para la elaboración y organización de la documentación comercial
- 1.4. CÁLCULO Y APLICACIONES PROPIAS DE LA VENTA
 - 1.4.1. Operativa básica de cálculo aplicado a la venta
 - 1.4.2. Cálculo del PVP (precio venta público)
 - 1.4.3. Estimación de costes de la actividad comercial
 - 1.4.4. Fiscalidad
 - 1.4.5. Cálculo de descuentos y recargos comerciales
 - 1.4.6. Cálculo de rentabilidad y margen comercial
 - 1.4.7. Cálculo de comisiones comerciales
 - 1.4.8. Cálculo de cuotas y pagos aplazados: intereses
 - 1.4.9. Aplicaciones de control y seguimiento de pedidos, facturación y cuentas de clientes

UNIDAD FORMATIVA 2. TÉCNICAS DE VENTA (UF0031)

2.1. PROCESOS DE VENTA

- 2.1.1. Tipos de venta
- 2.1.2. Fases del proceso de venta
- 2.1.3. Preparación de la venta
- 2.1.4. Aproximación al cliente
- 2.1.5. Análisis del producto/servicio
- 2.1.6. El argumentario de ventas

2.2. APLICACIÓN DE TÉCNICAS DE VENTA

- 2.2.1. Presentación y demostración del producto/servicio
- 2.2.2. Demostraciones ante un gran número de clientes
- 2.2.3. Argumentación comercial
- 2.2.4. Técnicas para la refutación de objeciones
- 2.2.5. Técnicas de persuasión a la compra
- 2.2.6. Ventas cruzadas
- 2.2.7. Técnicas de comunicación aplicadas a la venta
- 2.2.8. Técnicas de comunicación no presenciales
- 2.2.9. La comunicación comercial escrita
- 2.2.10. Cartas y documentación comercial escrita

2.3. SEGUIMIENTO Y FIDELIZACIÓN DE CLIENTES

- 2.3.1. La confianza y las relaciones comerciales
- 2.3.2. Estrategias de fidelización
- 2.3.4. Externalización de las relaciones con clientes: telemarketing
- 2.3.4. Aplicaciones de gestión de relaciones con el cliente (CRM)

2.4. RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS Y RECLAMACIONES PROPIOS DE LA VENTA

- 2.4.1. Conflictos y reclamaciones en la venta
- 2.4.2. Gestión de quejas y reclamaciones
- 2.4.3. Resolución de reclamaciones
- 2.4.4. Juntas arbitrales de consumo

UNIDAD FORMATIVA 3. VENTA ONLINE (UF0032)

3.1. INTERNET COMO CANAL DE VENTA

- 3.1.1. Las relaciones comerciales a través de Internet
- 3.1.2. Utilidades de los sistemas online
- 3.1.3. Modelos de comercio a través de Internet
- 3.1.4. Servidores online

3.2. DISEÑO COMERCIAL DE PÁGINAS WEB

- 3.2.1. El internauta como cliente potencial y real
- 3.2.2. Criterios comerciales en el diseño comercial de páginas web
- 3.2.3. Tiendas virtuales
- 3.2.4. Medios de pago en Internet
- 3.2.5. Conflictos y reclamaciones de clientes
- 3.2.6. Aplicaciones a nivel usuario para el diseño de páginas web comerciales: gestión de contenidos