Curso en Técnicas de Venta para Atención al Cliente (Titulación Universitaria + 6 ECTS)

Elige aprender en la escuela
líder en formación online

ÍNDICE

1 | Sobre **Euroinnova**

2 | **Alianza**

3 | **Rankings**

4 | **Alianzas** y acreditaciones

5 | By **EDUCA EDTECH Group**

6 | **Metodología**

7 | **Razones** por las que elegir Educa

8 | Financiación y **Becas**

9 | Metodos de **pago**

10 | **Programa** Formativo

11 | **Temario**

12 | Contacto

Ver en la web

EDUCA business school

SOMOS EDUCA BUSINESS SCHOOL

EDUCA Business School es una institución de formación online especializada en negocios. Como miembro de la Comisión Internacional de Educación a Distancia y con el prestigioso Certificado de Calidad AENOR (normativa ISO 9001) nuestra institución se distingue por su compromiso con la excelencia educativa.

Nuestra **oferta formativa**, además de **satisfacer las demandas del mercado laboral** actual, puede bonificarse como formación continua para el personal trabajador, así como ser homologados en Oposiciones dentro de la Administración Pública. Las titulaciones de EDUCA Business School se pueden certificarse con la Apostilla de La Haya dotándolos de validez internacional en más de 160 países.

Más de **18** años de experiencia	Más de **300k** estudiantes formados	Hasta un **98%** tasa empleabilidad
Hasta un **100%** de financiación	Hasta un **50%** de los estudiantes repite	Hasta un **25%** de estudiantes internacionales

Ver en la web

EDUCA business school

Unlock your

potential, online and beyond

ALIANZA EDUCA Y UNIVERSIDAD DE NEBRIJA

Educa Business School y la Universidad de Nebrija consolidan de forma exitosa una colaboración estratégica. De esta manera, la colaboración entre Educa Business School y la Universidad de Nebrija impulsa un enfoque colaborativo, innovador y accesible para el aprendizaje, adaptado a las necesidades individuales de los estudiantes.

Las dos instituciones priorizan una formación práctica y flexible, adaptada a las demandas del mundo laboral actual, y que promueva el desarrollo personal y profesional de cada estudiante. El propósito es asimilar nuevos conocimientos de manera dinámica y didáctica, lo que facilita su retención y contribuye a adquirir las habilidades necesarias para adaptarse a una sociedad en constante y rápida transformación.

Educa Business School y la Universidad de Nebrija se han fijado como objetivo principal la democratización de la educación, buscando llevarla incluso a las áreas más alejadas y aprovechando las últimas innovaciones tecnológicas. Además, cuentan con un equipo de docentes altamente especializados y plataformas de aprendizaje que incorporan tecnología educativa de vanguardia, asegurando así un seguimiento tutorizado a lo largo de todo el proceso educativo.

Ver en la web

RANKINGS DE EDUCA BUSINESS SCHOOL

Educa Business School se engloba en el conjunto de EDUCA EDTECH Group, que ha sido reconocido por su trabajo en el campo de la formación online.

Todas las entidades bajo el sello EDUCA EDTECH comparten la misión de democratizar el acceso a la educación y apuestan por la transferencia de conocimiento, por el desarrollo tecnológico y por la investigación. Gracias a ello ha conseguido el reconocimiento de diferentes rankings a nivel nacional e internacional.

QS STARS™ RATING SYSTEM
Online Learning

Ranking Educativo Innovatec

EUROPEAN EXCELLENCE EDUCATION

EL MUNDO

LOS MEJORES MASTERS EN CIBERSEGURIDAD
CyberEOP

MASTER

Ver en la web

EDUCA business school

ALIANZAS Y ACREDITACIONES

Ver en la web

EDUCA business school

BY EDUCA EDTECH

Educa Business School es una marca avalada por **EDUCA EDTECH Group**, que está compuesto por un conjunto de experimentadas y reconocidas instituciones educativas de formación online. Todas las entidades que lo forman comparten la misión de democratizar el acceso a la educación y apuestan por la transferencia de conocimiento, por el desarrollo tecnológico y por la investigación.

EDUCA EDTECH Group

ONLINE EDUCATION

EUROINNOVA INTERNATIONAL ONLINE EDUCATION

inesem business school

INEAF BUSINESS SCHOOL

red educa.net

inesalud

EDU SPORT

oposiciones docentes

educaopen

Educa.Pro

EDUCA business school

ESIBE ESCUELA IBEROAMERICANA DE POSTGRADO

CAPMAN testing solutions

Educa UNIVERSITY

ceupe European Business School

Structuralia Engineering eLearning

UDAVINCI

Ver en la web

EDUCA business school

METODOLOGÍA LXP

La metodología **EDUCA LXP** permite una experiencia mejorada de aprendizaje integrando la AI en los procesos de e-learning, a través de modelos predictivos altamente personalizados, derivados del estudio de necesidades detectadas en la interacción del alumnado con sus entornos virtuales.

EDUCA LXP es fruto de la **Transferencia de Resultados de Investigación** de varios proyectos multidisciplinares de I+D+i, con participación de distintas Universidades Internacionales que apuestan por la transferencia de conocimientos, desarrollo tecnológico e investigación.

1. Flexibilidad

Aprendizaje 100% online y flexible, que permite al alumnado estudiar donde, cuando y como quiera.

2. Accesibilidad

Cercanía y comprensión. Democratizando el acceso a la educación trabajando para que todas las personas tengan la oportunidad de seguir formándose.

3. Personalización

Itinerarios formativos individualizados y adaptados a las necesidades de cada estudiante.

4. Acompañamiento / Seguimiento docente

Orientación académica por parte de un equipo docente especialista en su área de conocimiento, que aboga por la calidad educativa adaptando los procesos a las necesidades del mercado laboral.

5. Innovación

Desarrollos tecnológicos en permanente evolución impulsados por la AI mediante Learning Experience Platform.

6. Excelencia educativa

Enfoque didáctico orientado al trabajo por competencias, que favorece un aprendizaje práctico y significativo, garantizando el desarrollo profesional.

Programas

PROPIOS UNIVERSITARIOS OFICIALES

RAZONES POR LAS QUE ELEGIR EDUCA BUSINESS SCHOOL

1. FORMACIÓN ONLINE ESPECIALIZADA

Nuestros alumnos acceden a un modelo pedagógico innovador **de más de 20 años de experiencia educativa con Calidad Europea.**

2. METODOLOGÍA DE EDUCACIÓN FLEXIBLE

Con nuestra metodología estudiarán **100% online** y nuestros alumnos/as tendrán acceso los 365 días del año a la plataforma educativa.

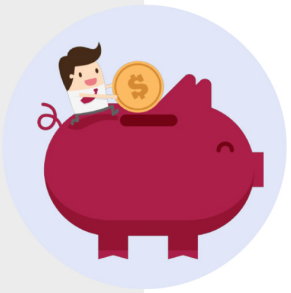
3. CAMPUS VIRTUAL DE ÚLTIMA TECNOLOGÍA

Contamos con una **plataforma avanzada** con material adaptado a la realidad empresarial, que fomenta la participación, interacción y comunicación con alumnos de distintos países.

Ver en la web

EDUCA business school

4. DOCENTES DE PRIMER NIVEL



Nuestros docentes están acreditados y formados en **Universidades de alto prestigio en Europa,** todos en activo y con una amplia experiencia profesional.

5. TUTORÍA PERMANENTE

Contamos con un **Centro de Atención al Estudiante CAE,** que brinda atención personalizada y acompañamiento durante todo el proceso formativo.

6. DOBLE MATRICULACIÓN

Algunas de nuestras acciones formativas cuentan con la llamada **Doble matriculación**, que te permite obtener dos formaciones, ya sean de masters o curso, al precio de una.

Ver en la web

EDUCA business school

FINANCIACIÓN Y BECAS

Financia tu cursos o máster y disfruta de las becas disponibles. ¡Contacta con nuestro equipo experto para saber cuál se adapta más a tu perfil!

25% Beca **ALUMNI**

20% Beca **DESEMPLEO**

15% Beca **EMPRENDE**

15% Beca **RECOMIENDA**

15% Beca **GRUPO**

20% Beca **FAMILIA NUMEROSA**

20% Beca **DIVERSIDAD FUNCIONAL**

20% Beca **PARA PROFESIONALES, SANITARIOS, COLEGIADOS/AS**

Solicitar información

MÉTODOS DE PAGO

Con la Garantía de:

educapay

Fracciona el pago de tu curso en cómodos plazos y sin interéres de forma segura.

mastercard maestro VISA PayPal

bizum amazon pay Pay G Pay

Nos adaptamos a todos los métodos de pago internacionales:

OXXO mercado pago DISCOVER efecty Diners Club INTERNATIONAL CMR Falabella

y muchos más...

CONFIANZA ONLINE

Protección al Comprador

Ver en la web

EDUCA business school

Curso en Técnicas de Venta para Atención al Cliente (Titulación Universitaria + 6 ECTS)

DURACIÓN
150 horas

MODALIDAD
ONLINE

ACOMPAÑAMIENTO
PERSONALIZADO

CREDITOS
6 ECTS

Titulación

Titulación Universitaria en Técnicas de Venta para Atención al Cliente con 6 Créditos Universitarios ECTS. Formación Continua baremable en bolsas de trabajo y concursos oposición de la Administración Pública.

Ver en la web

Descripción

Este ***CURSO HOMOLOGADO EN TÉCNICAS DE VENTA PARA ATENCIÓN AL CLIENTE*** ofrece una formación especializada en dicha materia. Si desea ser un experto en comercialización y venta y adquirir todas las técnicas relacionadas con este ámbito aplicado a la atención al cliente, este es su curso ya que podrá aprender los conocimientos que harán que pueda dedicarse de manera profesional a aspectos relacionados con las ventas. Hoy en día, es muy importante para cualquier negocio el tema del comercio y marketing, por lo que se hace indispensable que una empresa o particular tenga éxito si su departamento de ventas no es llevado de manera adecuada y especialmente si la atención al cliente no es la adecuada, el fracaso está garantizado. **ES UN CURSO HOMOLOGADO BAREMABLE PARA OPOSICIONES.**

Objetivos

- Conocer las calves de la venta profesional.
- Determinar cuál es la documentación propia de la venta.
- Especificar los procesos de venta.
- Aplicar las técnicas de venta.
- Describir la importancia de la comunicación en el proceso de venta.
- Conocer el proceso de seguimiento y fidelización de clientes.

Ver en la web

EDUCA business school

A quién va dirigido

Este CURSO HOMOLOGADO EN TÉCNICAS DE VENTA PARA ATENCIÓN AL CLIENTE está dirigido a los profesionales del mundo del comercio y marketing, concretamente se centra en la importancia que tiene las técnicas de venta y la atención dada al cliente, dentro del área profesional de la compraventa, y a todas aquellas personas interesadas en adquirir conocimientos relacionados con las técnicas de venta en la atención al cliente, y que quieran conseguir una *TITULACIÓN UNIVERSITARIA HOMOLOGADA*.

Para qué te prepara

Este **CURSO HOMOLOGADO EN TÉCNICAS DE VENTA PARA ATENCIÓN AL CLIENTE** le prepara para tener una visión amplia y precisa sobre la venta y la atención dada a los clientes y las estrategias a seguir para que esta función tenga el éxito esperado, llegando a adquirir las técnicas de venta para desarrollar su labor con éxito.

Salidas laborales

Comercial, Atención al Público, Proveedores, Dependientes, Personal del Departamento de Comunicación, Relaciones Públicas, Personal del departamento de Marketing.

TEMARIO

UNIDAD DIDÁCTICA 1. GESTIÓN DE LA VENTA PROFESIONAL

1. El vendedor profesional
    1. - Tipos de vendedor: visitador, agente comercial, vendedor técnico, dependiente u otros
    2. - Tipos de vendedor en el plano jurídico: agentes, representantes y distribuidores
    3. - Perfil: habilidades, aptitudes y actitudes personales
    4. - Formación de base y perfeccionamiento del vendedor
    5. - Autoevaluación, control y personalidad. Desarrollo personal y autoestima
    6. - Carrera profesional e incentivos profesionales
2. Organización del trabajo del vendedor profesional
    1. - Planificación del trabajo: la agenda comercial
    2. - Gestión de tiempos y rutas: anual, mensual y semanal
    3. - La visita comercial. La venta fría
    4. - Argumentario de ventas: concepto y estructura
    5. - Prospección y captación de clientes y tratamiento de la información comercial derivada
3. Manejo de las herramientas de gestión de tareas y planificación de visitas

UNIDAD DIDÁCTICA 2. DOCUMENTACIÓN PROPIA DE LA VENTA DE PRODUCTOS Y SERVICIOS

1. Documentos comerciales
    1. - Documentación de los clientes: fichas y documentos con información del cliente en general
    2. - Documentación de los productos y servicios: catálogos, folletos publipromocionales u otros
    3. - Documentos de pago: cheques, pagares, transferencias y letras
2. Documentos propios de la compraventa
    1. - Orden de pedido
    2. - Factura
    3. - Recibo
    4. - Justificantes de pago
3. Normativa y usos habituales en la elaboración de la documentación comercial
4. Elaboración de la documentación
    1. - Orden y archivo de la documentación comercial

UNIDAD DIDÁCTICA 3. CÁLCULO Y APLICACIONES PROPIAS DE LA VENTA

1. Operativa básica de cálculo aplicado a la venta
    1. - Sumas, restas, multiplicaciones y divisiones
    2. - Tasas, porcentajes
2. Cálculo de PVP (Precio de venta al público)
    1. - Concepto
    2. - Precio mínimo de venta
    3. - Precio competitivo
3. Estimación de costes de la actividad comercial
    1. - Costes de fabricación y costes comerciales

2. - Costes de visitas y contacto
3. - Promociones comerciales y animación: coste y rentabilidad

4. Fiscalidad
    1. - IVA
    2. - Impuestos especiales
5. Cálculo de descuentos y recargos comerciales
6. Cálculo de rentabilidad y margen comercial
7. Cálculo de comisiones comerciales
8. Cálculo de cuotas y pagos aplazados: intereses
9. Aplicaciones de control y seguimiento de pedidos, facturación y cuentas de clientes
    1. - Control y seguimiento de costes márgenes y precios
10. Herramientas e instrumentos para el cálculo aplicados a la venta
    1. - Funciones de cálculo del TPV (Terminal Punto de venta)
    2. - Hojas de cálculo y aplicaciones informáticas de gestión de la información comercial
    3. - Utilización de otras aplicaciones para la venta

UNIDAD DIDÁCTICA 4. PROCESO DE VENTA

1. Tipos de venta
    1. - La venta presencial y no presencial: similitudes y diferencias
    2. - La venta fría
    3. - La venta en establecimientos
    4. - La venta sin establecimiento
    5. - La venta no presencial: venta telefónica, Internet, catálogo, televenta otras
2. Fases del proceso de venta
    1. - Aproximación al cliente, desarrollo y cierre de la venta
    2. - Fases de la venta no presencial. Diferencias y similitudes con la venta presencial
3. Preparación de la venta
    1. - Conocimiento del producto
    2. - Conocimiento del cliente
4. Aproximación al cliente
    1. - Detección de necesidades del consumidor
    2. - Hábitos y comportamiento del consumidor: variables internas y externas que influyen en el consumidor
    3. - El proceso de decisión de compra
    4. - Comportamiento del vendedor y consumidor en el punto de venta: perfiles y motivaciones
    5. - Observación y clasificación del cliente
5. Análisis del producto/servicio
    1. - Tipos de productos según el punto de venta y establecimiento
    2. - Atributos y características de productos y servicios: características técnicas, comerciales y psicológicas
    3. - Características del producto según el CVP (Ciclo de vida de producto)
    4. - Formas de presentación: envases y empaquetado
    5. - Condiciones de utilización
    6. - Precio. Comparaciones
    7. - Marca
    8. - Publicidad

UNIDAD DIDÁCTICA 5. APLICACIÓN DE TÉCNICAS DE VENTA

1. Presentación y demostración del producto/servicio
    1. - Concepto
    2. - Tipos de presentación de productos
    3. - Diferencias entre productos y servicios
2. Demostraciones ante un gran número de clientes
    1. - Diferencias entre presentaciones a un pequeño y gran número de interlocutores
    2. - Criterios a considerar en el diseño de las presentaciones
    3. - Aplicaciones de presentación
3. Argumentación comercial
4. Técnicas para la refutación de objeciones
5. Técnicas de persuasión a la compra
6. Ventas cruzadas
    1. - Ventas adicionales
    2. - Ventas sustitutivas
7. Técnicas de comunicación aplicadas a la venta
    1. - Aptitudes del comunicador efectivo: asertividad, persuasión, empatía e inteligencia emocional
    2. - Barreras y dificultades de la comunicación comercial presencial
    3. - La comunicación no verbal: la transmisión de información a través del comportamiento y el cuerpo
    4. - Técnicas para la comunicación no verbal a través del cuerpo: manos, mirada, posición, espacio entre interlocutores u otros
8. Técnicas de comunicación no presenciales
    1. - Recursos y medios de comunicación no presencial
    2. - Barreras en la comunicación no presencial

UNIDAD DIDÁCTICA 6. TÉCNICAS DE COMUNICACIÓN A CLIENTES

1. Elementos de la comunicación
2. Dificultades de la comunicación
3. Estructura del mensaje
4. Niveles de la comunicación comercial
    1. - Comunicación vertical
    2. - Comunicación horizontal
    3. - Comunicación no verbal
    4. - Comunicación verbal
5. Estrategias para mejorar la comunicación
6. La comunicación comercial y publicitaria
    1. - La función de la comunicación en el marketing
    2. - Objetivos de la comunicación comercial
    3. - Instrumentos de la comunicación comercial

UNIDAD DIDÁCTICA 7. SEGUIMIENTO Y FIDELIZACIÓN DE CLIENTES

1. La confianza y las relaciones comerciales
    1. - Fidelización de clientes. Concepto y ventajas
    2. - Relaciones con el cliente y calidad del servicio: clientes prescriptores

3. - Servicios post-venta
2. Estrategias de fidelización
    1. - Marketing relacional
    2. - Tarjetas de puntos
    3. - Promociones
3. Externalización de las relaciones con clientes: telemarketing
4. Aplicaciones de gestión de relaciones con el cliente (CRM)

UNIDAD DIDÁCTICA 8. RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS Y RECLAMACIONES

1. Conflictos y reclamaciones en la venta
    1. - Normativa de protección al consumidor
    2. - Derechos de los consumidores: responsabilidad de intermediarios y distribuidores
    3. - Las hojas de reclamaciones: elementos y cumplimentación
    4. - Tramitación: procedimiento y consecuencias de las reclamaciones
2. Resolución de reclamaciones
    1. - Respuestas y usos habituales en el sector comercial
    2. - Resolución extrajudicial de reclamaciones: Ventajas y procedimiento
    3. - Juntas arbitrales de consumo

Solicita información sin compromiso

¡Matricularme ya!

Telefonos de contacto

España	+34 900 831 200	Argentina	54-(11)52391339
Bolivia	+591 50154035	Estados Unidos	1-(2)022220068
Chile	56-(2)25652888	Guatemala	+502 22681261
Colombia	+57 601 50885563	Mexico	+52-(55)11689600
Costa Rica	+506 40014497	Panamá	+507 8355891
Ecuador	+593 24016142	Perú	+51 1 17075761
El Salvador	+503 21130481	República Dominicana	+1 8299463963

!Encuéntranos aquí!

Edificio Educa Edtech

Camino de la Torrecilla N.º 30 EDIFICIO EDUCA EDTECH,
C.P. 18.200, Maracena (Granada)

formacion@euroinnova.com

www.euroinnova.com

Horario atención al cliente

Lunes a viernes: 9:00 a 20:00h Horario España

¡Síguenos para estar al tanto de todas nuestras novedades!

España

Latino America

Reública Dominicana

Ver en la web

EDUCA business school

EDUCA
business school

By
EDUCA EDTECH
Group