

Habilidades sociales de atención al cliente en la venta

PRESENCIAL



DURACIÓN:
45 h.



LUGAR:
Paiporta, Castellón



ALUMNADO:
Trabajadores
Autónomos
Desempleados



HABILIDADES SOCIALES DE ATENCIÓN AL CLIENTE EN LA VENTA (COMT054PO)

El curso Habilidades Sociales de Atención al Cliente en la Venta (COMT054PO) (45 horas) está enfocado a que mejores de forma rápida y práctica tu desempeño en ventas y atención al cliente, aprendiendo a comunicar con seguridad, generar confianza y convertir cada interacción en una oportunidad de fidelización: entenderás cómo se reparten funciones y responsabilidades de cara al cliente en distintas áreas de trabajo, y entrenarás el trato indirecto y directo con el público para adaptarte a cada situación; además, dominarás el proceso de venta (creación del deseo, presentación del producto y postventa) y las fases de atención (recibimiento, mantenimiento y despedida), reforzándolo con competencias clave como inteligencia emocional e interpersonal, estructura del mensaje y comunicación persuasiva.

A lo largo del curso practicarás habilidades esenciales como escucha activa, empatía, preguntas eficaces, negociación y gestión de conversaciones, junto con asertividad y autoafirmación para saber pedir, proponer y decir “no” sin conflicto, manejar críticas y afrontar situaciones tensas con profesionalidad, incorporando técnicas de coaching y mejora continua orientadas a la calidad del servicio y a una experiencia de cliente memorable.

Si este curso no estuviera subvencionado te costaría: 360 €

Categorías: [Presencial](#)

Etiquetas: [Gestión Empresarial](#)

TEMARIO



1. DIFERENCIACIÓN ENTRE LAS DIFERENTES ÁREAS DE TRABAJO Y SUS RESPONSABILIDADES DE CARA AL CLIENTE.
2. ÁREAS COMUNES DE TRABAJO Y REPARTO DE FUNCIONES.
3. TRATO INDIRECTO CON EL GRUPO DE CLIENTES.
4. TRATO DIRECTO PERSONAL CON EL CLIENTE.
5. PROCESO DE VENTA.
 - 5.1. Pasos que sigue todo proceso de venta.
 - 5.2. Creación del deseo.
 - 5.3. Venta del producto.
 - 5.4. Post- venta.
6. FASES DE ATENCIÓN AL CLIENTE.
 - 6.1. Distinción entre las diferentes fases de atención al cliente.
 - 6.2. Fase de llegada o recibimiento.
 - 6.3. Fase de atención o mantenimiento.
 - 6.4. Fase de despedida o post - venta.
7. COMPETENCIAS EMOCIONALES.
 - 7.1. Inteligencia emocional.
 - 7.2. Inteligencia interpersonal.
8. EL PROCESO DE COMUNICACIÓN.
9. EL CONTENIDO Y LA ESTRUCTURA DE LA COMUNICACIÓN.
 - 9.1. Cómo organizar el mensaje.
 - 9.2. Cómo empezar y acabar bien el mensaje.

- 9.3. Uso del tiempo y del espacio.
- 9.4. Mensajes informativos y persuasivos.
- 10. LA COMUNICACIÓN ORAL.
- 10.1. Habilidades discursivas.
- 10.2. Las barreras de la comunicación, obstaculizadores de la comunicación.
- 11. HABILIDADES PRINCIPALES.
- 11.1. Escuchar activamente.
- 11.2. Empatizar.
- 11.3. Hacer preguntas.
- 11.4. Ser positivo y compensador.
- 11.5. Resumir y reorientar conversaciones.
- 11.6. Hacer reír.
- 11.7. Hacer peticiones de manera adecuada.
- 11.8. Recibir elogios.
- 11.9. Expresar emociones.
- 11.10. Habilidades de negociación.
- 12. ASERTIVIDAD Y AUTOAFIRMACIÓN.
- 12.1. Mis derechos en las relaciones con los otros.
- 12.2. Hacer peticiones y propuestas.
- 12.3. Decir no sin sentirme culpable.
- 12.4. Intercambiar y defender opiniones contrarias.
- 12.5. Hacer críticas controlando los sentimientos del otro.
- 12.6. Recibir críticas sin descontrolarme o sentirme mal.
- 12.7. Afrontamiento de la Hostilidad.
- 13. COACHING.
- 14. OTRAS TÉCNICAS PARA LA MEJORA DE LAS HABILIDADES SOCIALES.
- 15. CALIDAD.

METODOLOGÍA



Las sesiones formativas se imparten de forma presencial en nuestras aulas, guiadas por un/a docente especialista que combina explicación teórica, ejercicios prácticos y actividades colaborativas en el aula. Todos los docentes disponen de gran experiencia en el sector.

Sesiones de tutoría

El alumnado puede plantear dudas y recibir orientación personalizada durante las clases y, en su caso, tutorías personalizadas con el/la docente.

Sistema de evaluación

La evaluación es continua. El alumno realizará actividades y/o pruebas al finalizar los temas o unidades, y, cuando proceda, una prueba final para comprobar la adquisición de los contenidos.

Requisitos técnicos

El centro proporciona el equipamiento necesario (ordenadores, software y conexión a internet) en el aula. El alumnado no necesita aportar equipo propio, salvo que lo desee de forma voluntaria.

Material didáctico y recursos

El material didáctico se entregará en formato libro, manual impreso y/o documentación digital, según las características del curso.

Kit corporativo

En los cursos presenciales se entrega un kit corporativo del centro, cuyo contenido puede variar en función de la duración de la acción formativa y puede incluir: mochila, pendrive, libreta y bolígrafo.

SALIDAS PROFESIONALES



- Dependiente/a de comercio
- Asesor/a comercial
- Representante comercial
- Técnico/a de ventas
- Representante de atención al cliente
- Empleado/a de atención al cliente
- Personal de apoyo en ventas