

COMERCIALIZACIÓN DE PRODUCTOS Y SERVICIOS EN PEQUEÑOS NEGOCIOS O MICROEMPRESAS

MODALIDAD
Teleformación

DURACIÓN
90 horas

**REQUISITOS
ACADÉMICOS**
Nivel 1 (Sin estudios)

OBJETIVOS GENERALES

1. Aplicar técnicas de organización de las acciones de venta a partir de parámetros comerciales definidos en una planificación y el posicionamiento del pequeño negocio.
2. Analizar los medios e instrumentos necesarios para el desarrollo de acciones comerciales habituales en pequeños negocios o microempresas, en función de las variables a tener en cuenta para su adecuada gestión.
3. Definir procedimientos de actuación con clientes identificando las acciones de gestión, fidelización y seguimiento.
4. Aplicar técnicas específicas a la venta de productos y servicios, en función de los distintos canales, siguiendo todas las fases hasta la obtención del pedido.
5. Desarrollar la gestión administrativa de diferentes acciones comerciales, de venta y de atención al cliente y situaciones de quejas y reclamaciones.

PROGRAMA FORMATIVO

- **Planificación comercial en pequeños negocios o microempresas**
 - Organización de la actividad de ventas.
 - La cartera de clientes. Clasificación y tratamiento.
 - Utilidades y prestaciones de las herramientas informáticas para la gestión de clientes.
 - Estrategia de ventas. Habilidades sociales en el trato con el cliente.
- **Marketing y comunicación en pequeños negocios o microempresas**
 - Las acciones comerciales publicitarias.
 - Planificación de la publicidad y promoción del producto/servicio.
- **Atención al cliente y fidelización en pequeños negocios o microempresas**
 - Proceso de comunicación en la atención al cliente. Protocolos de actuación.
 - Intereses y necesidades del cliente. Reclamaciones y quejas.
 - Técnicas de fidelización en la atención al cliente.

➤ **Técnicas de venta, canales y servicio postventa**

- Fases del proceso de venta.
- Canales de venta y su procedimiento específico en el cierre de operaciones.
- Técnicas de negociación con el cliente.

➤ **Gestión comercial de pequeños negocio o microempresas**

- La documentación comercial en los pequeños negocios o microempresas.
- Registro y seguimiento de las reclamaciones y quejas.
- Aplicaciones específicas en la gestión comercial: clientes, ventas, quejas y reclamaciones.