

Gestionamos la bonificación de sus créditos para la formación de la **FUNDACIÓN TRIPARTITA**



Fundación Tripartita  
PARA LA FORMACIÓN EN EL EMPLEO



FONDO SOCIAL EUROPEO

# CURSO Atención al cliente



## CONTENIDO

30 HORAS PRESENCIALES \*

### MÓDULO 1: COMPORTAMIENTO DE COMPRA Y VENTA.

El vendedor

- Necesidades psicológicas del vendedor.
- Caracteres psicológicos del vendedor.
- Conocimientos y habilidades

El comprador

- Tipología de clientes

Nociones de psicología aplicada a la venta

- Motivaciones de compra.
- Las necesidades de Maslow.
- Últimas teorías sobre el comportamiento del consumidor.
- Dimensiones sociales del consumidor.

### MÓDULO 2: TECNICAS DE COMUNICACIÓN

Elementos de la comunicación.

Dificultades de la comunicación.

- Los ruidos en la comunicación.
- Pérdidas de carga en la transmisión de un mensaje.

Tipos de comunicación

- Comunicación Verbal
- Comunicación Telefónica.
- Comunicación No Verbal

Estilos de comunicación.

- La Asertividad.
- Técnicas para practicar la Asertividad

Comunicación comercial y publicitaria.

- Promoción de ventas
- Relaciones públicas
- Publicidad.

Tipos de entrevistas y reuniones

- Entrevistas con profundidad
- Sesiones de grupo

### MÓDULO 3: METODOLOGÍA DE CONOCIMIENTO DEL CLIENTE.

Clientela actual y potencial.

- Fuentes de información.
- Métodos de recogida de información.

Introducción al CRM

### MÓDULO 4: LA VENTA Y LA NEGOCIACIÓN.

El contacto con el cliente.

La argumentación

Las objeciones

- ¿Qué son las objeciones?
- ¿Cómo tratarlas?

El cierre de la venta.

- Señales de identificación.
- Técnicas de cierre

Las quejas y reclamaciones.

### MÓDULO 5: ATENCIÓN AL CLIENTE

La percepción

Roles en el consumo y fases en el proceso de compra.

Factores que influyen en el proceso de decisión de compra.

El proceso de decisión de compra.

**INSCRIBETE !!**

\* Este curso puede hacerse también modalidad A Distancia (76 horas)  
420€ bonificables



**INFORMATE**

**965 634 539**

[formacion@solergestion.com](mailto:formacion@solergestion.com)

[www.solergestion.com](http://www.solergestion.com)

**CONSULTA TU  
CONVOCATORIA MÁS  
CERCANA**