

Desarrollo de Competencias Básicas para Comerciales

Objetivo general

Mejorar el rendimiento comercial mediante el desarrollo de competencias clave que permitan al comercial gestionar mejor su tiempo, comunicarse con eficacia, detectar oportunidades, negociar con seguridad y fidelizar a clientes.

Objetivos específicos

Incrementar la productividad individual y la calidad de las visitas comerciales
Mejorar la comunicación y la capacidad de influencia
Desarrollar habilidades de venta consultiva
Aumentar la tasa de conversión y la fidelización de clientes
Fomentar la autonomía, la proactividad y la responsabilidad en los resultados



Programa

1. Mentalidad y rol del comercial profesional

El rol estratégico del comercial dentro de la empresa
Mentalidad de crecimiento y responsabilidad individual
Autoliderazgo y motivación
Ética comercial y orientación a largo plazo

2. Planificación, organización y gestión del tiempo

Planificación de objetivos comerciales (SMART) Gestión de la agenda comercial Priorización de clientes y oportunidades
Preparación eficiente de visitas y reuniones Seguimiento y control de resultados

3. Comunicación efectiva y escucha activa

Principios de la comunicación comercial
Escucha activa y preguntas efectivas
Comunicación verbal y no verbal
Adaptación del discurso al tipo de cliente Generación de confianza y credibilidad

4. Venta consultiva y detección de necesidades

Fases del proceso de venta
Análisis de necesidades del cliente
Argumentación basada en beneficios
Propuesta de valor personalizada
Gestión de las objeciones

5. Negociación y cierre de ventas

Principios básicos de la negociación Preparación de la negociación Técnicas de cierre Gestión del precio y del valor Tratamiento de bloqueos e indecisiones

6. Fidelización y gestión de clientes

Seguimiento postventa Gestión de reclamaciones e incidencias Fidelización y venta recurrente
Desarrollo de clientes clave Recomendaciones y prescripción

7. Inteligencia emocional y adaptabilidad

Gestión del estrés y la frustración Empatía y gestión emocional del cliente Adaptación al cambio y nuevos escenarios Aprendizaje continuo y mejora constante



Duración: 20 horas