

The background features abstract geometric shapes in teal and grey. A large teal shape is at the top right, and a grey shape is at the top left. A large grey shape is in the middle, and a teal shape is at the bottom right. The text is centered in the white space between these shapes.

# Guía didáctica

COMT052PO. Habilidades de comunicación con el cliente para vendedores

## INTRODUCCIÓN

La comunicación efectiva con el cliente puede ser la diferencia entre una venta exitosa y una oportunidad perdida. Saber cómo comunicarse de manera efectiva con los clientes es una habilidad del vendedor invaluable que lo ayudará a construir relaciones sólidas y cerrar acuerdos.

Ya sea en persona, por teléfono o por correo electrónico, es fundamental comprender cómo crear una relación de confianza con los clientes potenciales. Tener unas pautas y saber qué hacer en cada momento de la venta contribuye a garantizar el éxito de las conversaciones comerciales, logrando conseguir compradores satisfechos.

La paciencia y amabilidad, unido a una escucha activa y soluciones claras que aborden sus dudas genera confianza en los clientes, lo que se traduce en ventas y fidelización.

## OBJETIVO GENERAL

Dominar las técnicas de comunicación necesarias para mantener una relación eficaz en el proceso de venta, manejando las técnicas comerciales que deben utilizar en el mismo, e identificar las mejores cualidades de un vendedor, así como las necesidades de los clientes.

## CONTENIDO FORMATIVO

COMT052PO	Habilidades de comunicación con el cliente para vendedores	50 horas
<b>UA1</b>	<b>El concepto de venta y la comunicación empresarial</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Introducción y objetivos</li> <li>• La venta empresarial como actividad de marketing.</li> <li>• La venta como proceso.</li> <li>• El equipo y el director de ventas.</li> <li>• La comunicación interpersonal.</li> <li>• La comunicación externa empresarial.</li> </ul>	7,5
	Cuestionario de autoevaluación	0,5
	Actividad de evaluación	2
	<b>Tiempo total de la unidad de aprendizaje</b>	<b>10</b>
<b>UA2</b>	<b>Identificar las necesidades del cliente (I)</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Introducción y objetivos</li> <li>• Introducción y objetivos específicos</li> <li>• Influencias en el comportamiento del consumidor.</li> <li>• Las necesidades de los clientes.</li> <li>• Tipos de clientes.</li> <li>• Influencias sociales en el comportamiento del cliente.</li> <li>• Las percepciones del consumidor.</li> <li>• Los motivos de compra.</li> </ul>	7,5
	Cuestionario de autoevaluación	0,5
	Actividad de evaluación	2
	<b>Tiempo total de la unidad de aprendizaje</b>	<b>10</b>
<b>UA3</b>	<b>Identificar las necesidades del cliente (II)</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Introducción y objetivos</li> <li>• El cliente ante los mercados masivos.</li> <li>• Motivaciones en las compras entre empresas.</li> <li>• La identificación de las necesidades en los productos.</li> <li>• La oferta del producto por el vendedor.</li> </ul>	7,5
	Cuestionario de autoevaluación	0,5
	Actividad de evaluación	2
	<b>Tiempo total de la unidad de aprendizaje</b>	<b>10</b>

COMT052PO	Habilidades de comunicación con el cliente para vendedores	50 horas
<b>UA4</b>	<b>Las cualidades del vendedor</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Introducción y objetivos</li> <li>• El vendedor como comunicador.</li> <li>• Estrategias para crear al vendedor.</li> <li>• La escucha activa en el vendedor.</li> <li>• El perfil del vendedor: cualidades humanas, psíquicas, intelectuales y psicológicas.</li> <li>• Capacidades ante la venta.</li> <li>• Formación base y perfeccionamiento del vendedor.</li> <li>• Evaluación y control de sí mismo.</li> <li>• Técnicas de afirmación de personalidad.</li> </ul>	8
	Cuestionario de autoevaluación	0,5
	Actividad de evaluación	1
	<b>Tiempo total de la unidad de aprendizaje</b>	<b>9.5</b>
<b>UA5</b>	<b>La comunicación comercial y el proceso de venta</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Introducción y objetivos</li> <li>• El concepto de venta y la comunicación empresarial.</li> <li>• La identificación de las necesidades del cliente.</li> <li>• Las cualidades del vendedor.</li> <li>• Fases en el proceso de venta.</li> <li>• Seguimiento de la venta.</li> </ul>	8
	Cuestionario de autoevaluación	0,5
	Actividad de evaluación	1
	<b>Tiempo total de la unidad de aprendizaje</b>	<b>9.5</b>
	<b>Prueba final de evaluación</b>	<b>1</b>