

## GUIA DIDACTICA

Nº de acción formativa	Denominación de la acción formativa		
<b>1</b>	<b>TÉCNICAS DE FIDELIZACIÓN AL CLIENTE</b>		
<input type="checkbox"/> <b>Duración total: 70 Horas</b>	<input type="checkbox"/> <b>Teóricas: 17</b>	<input type="checkbox"/> <b>Prácticas: 45</b>	
	<input type="checkbox"/> <b>Presenciales: 5</b>	<input type="checkbox"/> <b>Distancia: 65</b>	
<input type="checkbox"/> <b>Modalidad: MIXTA</b>			

### 1. OBJETIVOS:

- Ser capaz de transmitir una imagen positiva y de calidad de la empresa en todo momento
- Transmitir una actitud de servicio
- Transmitir una imagen de seguridad a todos los niveles
- Orientar correctamente al cliente y estar en disponibilidad de satisfacer sus demandas.
- Aplicar correctamente las técnicas de comunicación en función de las necesidades de cada situación y de cada cliente.
- Saber utilizar las quejas y reclamaciones en servicio de la empresa
- Disminuir el porcentaje de quejas actual en, al menos, un 5% en un plazo medio de 6 meses
- Aumentar la cartera de clientes así como su fidelización.
- Aumentar el volumen de ventas
- Dirigir la formación a las cualificaciones escasas en el mercado sectorial.
- Aumentar la competitividad de la empresa y sus trabajadores.
- Aumentar la motivación de los trabajadores.
- Adaptar a los trabajadores y empresa a la evolución del sistema productivo.
- Favorecer el mantenimiento de las competencias profesionales en el puesto de trabajo y/o la promoción de los trabajadores.
- Desarrollar las habilidades y capacidades necesarias para favorecer el cuidado medioambiental.
- Adquirir conocimientos básicos de informática.

### 2. CONTENIDOS:

#### UNIDAD DIDÁCTICA I –RECICLAJE. LA VENTA

1. ¿Qué es vender?
2. Fases principales de la venta
3. Elementos que intervienen:
  - La importancia del cliente
  - La importancia del conocimiento del producto
  - ¿Sabemos lo que vendemos?
  - ¿Conocemos nuestra oferta?
4. Tratamiento de objeciones

#### UNIDAD DIDÁCTICA II.- CALIDAD DE SERVICIO Y ORIENTACION AL CLIENTE

1. Imagen de empresa e imagen personal
2. El vendedor. ¿somos como nos vemos o como nos percibe el cliente?

- La venta. Una actitud que distingue a los profesionales.
- Los estilos de venta

3. El cliente: la necesidad de dispensar un buen trato y atención al cliente.

- Expectativas del cliente
- Motivos de compra
- Tipología del cliente
- El cliente interno versus el cliente externo+

4. Tratamiento de quejas y reclamaciones

5. Seguimiento de la calidad del servicio y la atención al cliente

### **CONTENIDOS PRÁCTICOS 45 HORAS.**

#### **CONTENIDOS PRÁCTICOS DE LA UNIDAD DIDÁCTICA I.- RECICLAJE “LA VENTA”**

- Prácticas relacionadas con las cinco fases principales de la venta (role-play)
- Conocimiento del producto/oferta
- Técnicas de tratamiento de las objeciones

#### **UNIDAD DIDÁCTICA II. CALIDAD DE SERVICIO Y ATENCIÓN AL CLIENTE:**

- Estilos de venta
- La actitud del vendedor: Análisis
- Motivos de compra del cliente/expectativas del cliente
- Prácticas según los distintos tipos de cliente
- Tratamiento de quejas y reclamaciones

ALFABETIZACIÓN INFORMÁTICA  
SENSIBILIZACIÓN MEDIOAMBIENTAL