



**PROGRAMA FORMATIVO DE LA ESPECIALIDAD FORMATIVA
CIERRE DE VENTAS, VENTA COMPLEMENTARIA, VENTA CRUZADA
Y FIDELIZACION DE CLIENTES**

COMT014PO

PLANES DE FORMACIÓN DIRIGIDOS PRIORITARIAMENTE A TRABAJADORES OCUPADOS

PROGRAMA DE LA ESPECIALIDAD FORMATIVA:

CIERRE DE VENTAS, VENTA COMPLEMENTARIA, VENTA CRUZADA Y FIDELIZACION DE CLIENTES

DATOS GENERALES DE LA ESPECIALIDAD FORMATIVA

1. Familia Profesional COMERCIO Y MARKETING

Área Profesional: COMPRAVENTA

2. Denominación: CIERRE DE VENTAS, VENTA COMPLEMENTARIA, VENTA CRUZADA Y FIDELIZACION DE CLIENTES

3. Código: **COMT014PO**

4. Objetivo General: Adquirir los conocimientos necesarios para mejorar el proceso de venta, y en concreto el cierre y detectar el grado de interés de los clientes. También, manejar los términos relacionados con la venta cruzada y complementaria, así como reconocer los beneficios que genera. Por último, identificar los elementos que hacen relevante la fidelización de los clientes y la calidad del servicio.

5. Número de participantes:

Máximo 25 participantes en modalidad presencial.

6. Duración:

Horas totales: 16

Modalidad: Presencial

Distribución de horas:

Presencial:..... 16

Teleformación:..... 0

7. Requisitos mínimos de espacios, instalaciones y equipamiento:

Contará con los m2 suficientes para albergar el equipamiento específico y la maquinaria necesaria para el desarrollo de la acción formativa

7.1 Espacio formativo:

AULA POLIVALENTE:

El aula contará con las instalaciones y equipos de trabajo suficientes para el desarrollo de la acción formativa.

- Superficie: El aula deberá contar con un mínimo de 2m2 por alumno. En caso de que el aula esté equipada con ordenadores , deberá contar con un mínimo de 3m2 por alumno.
- Iluminación: luz natural y artificial que cumpla los niveles mínimos preceptivos.
- Ventilación: Climatización apropiada.
- Acondicionamiento eléctrico de acuerdo a las Normas Electrotécnicas de Baja Tensión y otras normas de aplicación.
- Aseos y servicios higiénicos sanitarios en número adecuado.
- Condiciones higiénicas, acústicas y de habitabilidad y seguridad, exigidas por la legislación vigente.
- Adaptabilidad: en el caso de que la formación se dirija a personas con discapacidad dispondrá de las adaptaciones y los ajustes razonables para asegurar la participación en condiciones de igualdad.
- PRL: cumple con los requisitos exigidos en materia de prevención de riesgos laborales

Cada espacio estará equipado con mobiliario docente adecuado al número de alumnos, así mismo constará de las instalaciones y equipos de trabajo suficientes para el desarrollo del curso.

7.2 Equipamientos:

- Equipo y material.
- Pizarras para escribir con rotulador.
- Equipos audiovisuales.
- Rotafolios.

- Material de aula.
- Mesa y silla para formador.
- Mesas y sillas para alumnos.
- PCs instalados en red, cañón de proyección. Internet. Un equipo por alumno.
- Software específico de la especialidad.
- Materiales específicos del curso.

Se entregará a los participantes los manuales y el material didáctico necesarios para el adecuado desarrollo de la acción formativa

Las instalaciones y equipamientos deberán cumplir con la normativa industrial e higiénico sanitaria correspondiente y responderán a medidas de accesibilidad universal y seguridad de los participantes.

En el caso de que la formación se dirija a personas con discapacidad se realizarán las adaptaciones y los ajustes razonables para asegurar su participación en condiciones de igualdad.

8. Requisitos necesarios para el ejercicio profesional:

(Este epígrafe sólo se cumplimentará si existen requisitos legales para el ejercicio de la profesión)

9. Requisitos oficiales de los centros:

(Este epígrafe sólo se cumplimentará si para la impartición de la formación existe algún requisito de homologación / autorización del centro por parte de otra administración competente.

10. CONTENIDOS FORMATIVOS:

1. ¿QUÉ ES LA FASE DE CIERRE DE VENTA?
 - 1.1. ¿Qué perseguimos?
 - 1.2. ¿Cómo actuar?
 - 1.3. ¿Qué ocurre en esta fase de cierre de venta?

2. SEÑALES DE COMPRAR
 - 2.1. Actitud del cliente.
 - 2.2. Tipos de cierre.

3. EVOLUCIÓN DEL GRADO DE INTERÉS DEL CLIENTE

4. ¿QUÉ ES LA VENTA CRUZADA Y COMPLEMENTARIA?
 - 4.1. ¿Qué perseguimos?
 - 4.2. ¿Cómo actuar?
 - 4.3. Beneficio mutuo

5. ¿QUÉ ES LA FASE DE FIDELIZACIÓN EN EL PUNTO DE RECOGIDA Y POST-VENTA?
 - 5.1. ¿Qué perseguimos?
 - 5.2. ¿Cómo actúa?

6. LA CALIDAD DEL SERVICIO
 - 6.1. La satisfacción del cliente.
 - 6.2. La escalera de la lealtad.
 - 6.3. Programas de fidelización.