



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

COMT014PO

PROGRAMAS DE FORMACIÓN DIRIGIDOS PRIORITARIAMENTE A TRABAJADORES OCUPADOS

Noviembre 2018

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: Según normativa, el número máximo de participantes en modalidad presencial es de 30.

6. Duración:

Horas totales: 16

Modalidad: Presencial

Distribución de horas:

Presencial:..... 16

Teleformación:..... 0

7. Requisitos mínimos de espacios, instalaciones y equipamiento:

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.
- 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:

Se contará con todos los medios y materiales necesarios para el correcto desarrollo formativo.

- Pizarra.
- Rotafolios.
- Material de aula.
- Medios audiovisuales.
- Mesa y silla para formador/a.
- Mesas y sillas para alumnos/as.
- Hardware y Software necesarios para la impartición de la formación.
- Conexión a Internet.

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.