



PROGRAMA FORMATIVO DE LA ESPECIALIDAD FORMATIVA
HABILIDADES SOCIALES DE ATENCIÓN AL CLIENTE EN LA VENTA
COMT054PO

PROGRAMAS DE FORMACIÓN DIRIGIDOS PRIORITARIAMENTE A TRABAJADORES OCUPADOS

Noviembre 2018

PROGRAMA DE LA ESPECIALIDAD FORMATIVA:
HABILIDADES SOCIALES DE ATENCIÓN AL CLIENTE EN LA VENTA

DATOS GENERALES DE LA ESPECIALIDAD FORMATIVA

1. Familia Profesional: COMERCIO Y MARKETING

Área Profesional: COMPRAVENTA

2. Denominación: HABILIDADES SOCIALES DE ATENCIÓN AL CLIENTE EN LA VENTA

3. Código: **COMT054PO**

4. Objetivo General: Introducir mejoras concretas en el trato y atención a los clientes, utilizando la asertividad, comunicación y competencias emocionales, en el área comercial de la empresa, incluido en el proceso de venta.

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

6. Duración:

Horas totales: 45

Modalidad: Presencial

Distribución de horas:

Presencial:..... 45

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. DIFERENCIACIÓN ENTRE LAS DIFERENTES ÁREAS DE TRABAJO Y SUS RESPONSABILIDADES DE CARA AL CLIENTE.

2. ÁREAS COMUNES DE TRABAJO Y REPARTO DE FUNCIONES.

3. TRATO INDIRECTO CON EL GRUPO DE CLIENTES.

4. TRATO DIRECTO PERSONAL CON EL CLIENTE.

5. PROCESO DE VENTA.

5.1. Pasos que sigue todo proceso de venta.

5.2. Creación del deseo.

5.3. Venta del producto.

5.4. Post- venta.

6. FASES DE ATENCIÓN AL CLIENTE.

6.1. Distinción entre las diferentes fases de atención al cliente.

6.2. Fase de llegada o recibimiento.

6.3. Fase de atención o mantenimiento.

6.4. Fase de despedida o post – venta.

7. COMPETENCIAS EMOCIONALES.

7.1. Inteligencia emocional.

7.2. Inteligencia interpersonal.

8. EL PROCESO DE COMUNICACIÓN.

9. EL CONTENIDO Y LA ESTRUCTURA DE LA COMUNICACIÓN.

9.1. Cómo organizar el mensaje.

9.2. Cómo empezar y acabar bien el mensaje.

9.3. Uso del tiempo y del espacio.

9.4. Mensajes informativos y persuasivos.

10. LA COMUNICACIÓN ORAL.

10.1. Habilidades discursivas.

10.2. Las barreras de la comunicación, obstaculizadores de la comunicación.

11. HABILIDADES PRINCIPALES.

11.1. Escuchar activamente.

11.2. Empatizar.

11.3. Hacer preguntas.

11.4. Ser positivo y compensador.

11.5. Resumir y reorientar conversaciones.

11.6. Hacer reír.

11.7. Hacer peticiones de manera adecuada.

11.8. Recibir elogios.

11.9. Expresar emociones.

11.10. Habilidades de negociación.

12. ASERTIVIDAD Y AUTOAFIRMACIÓN.

12.1. Mis derechos en las relaciones con los otros.

12.2. Hacer peticiones y propuestas.

12.3. Decir no sin sentirme culpable.

- 12.4. Intercambiar y defender opiniones contrarias.
- 12.5. Hacer críticas controlando los sentimientos del otro.
- 12.6. Recibir críticas sin descontrolarme o sentirme mal.
- 12.7. Afrontamiento de la Hostilidad.

13. COACHING.

14. OTRAS TÉCNICAS PARA LA MEJORA DE LAS HABILIDADES SOCIALES.

15. CALIDAD.