



**Curso de Organización del Proceso
de Venta y Atención al Cliente**
(90 horas)



Curso de Organización del Proceso de Venta y Atención al Cliente

En Vértice Institute, conscientes de la necesidad de progreso y evolución de la sociedad actual, hemos desarrollado unos programas formativos adaptados a aquellos alumnos que quieran prepararse para incorporar en su perfil la adquisición de nuevos conocimientos o el reciclaje de los ya existentes, con el fin de alcanzar una meta personal o satisfacer una necesidad profesional.

El sistema de aprendizaje de todos nuestros cursos de formación se realiza a través de metodología online. El alumno contará con un temario actual y completo, fácilmente comprensible y con una clara vocación práctica. La evaluación perseguirá la asimilación correcta y de aplicabilidad real a través de diferentes recursos didácticos disponibles en el intuitivo y ameno campus virtual 3D.

Por otra parte, el alumnado obtendrá un seguimiento periódico y una atención de dudas permanente y personalizada a través del sistema de tutorías (vía campus virtual, telefónica o por correo electrónico) durante el periodo en el que transcurran los cursos. El claustro docente se compone de expertos procedentes tanto del mundo profesional como académico y con una dilatada experiencia en cada área de conocimiento.

Por tanto, la calidad de los contenidos, la versatilidad de los recursos tecnológicos y la profesionalidad de los tutores, terminan de conformar el conjunto de elementos necesarios para que el alumno pueda alcanzar con facilidad su objetivo marcado.

Destinatarios

Trabajadores y desempleados

Objetivos

- Programar la actuación en la venta a partir de parámetros comerciales definidos y del posicionamiento de la empresa.
- Confeccionar los documentos básicos derivados de la actuación en la venta, aplicando la normativa vigente y de acuerdo con unos objetivos definidos.
- Conocer las distintas técnicas para medir la satisfacción del cliente y diagnosticar los errores cometidos.
- Implantar en el trabajo diario un programa de calidad del servicio

Programa

Módulo: organización de procesos de venta.

Ud1. Organización del entorno comercial

1.1. Estructura del entorno comercial

1.2. Fórmulas y formatos comerciales

1.3. Evolución y tendencias de la comercialización y distribución comercial. Fuentes de información y actualización comercial

- 1.4. Estructura y proceso comercial en la empresa
- 1.5. Posicionamiento e imagen de marca del producto, servicio y los establecimientos comerciales
- 1.6. Normativa general sobre comercio
- 1.7. Derechos del consumidor.

Ud2. Gestión de la venta profesional

- 2.1. El vendedor profesional
- 2.2. Organización del trabajo del vendedor profesional
- 2.3. Manejo de las herramientas de gestión de tareas y planificación de visitas.

Ud3. Documentación propia de la venta de productos y servicios

- 3.1. Documentos comerciales
- 3.2. Documentos propios de la compraventa
- 3.3. Elaboración de la documentación
- 3.4. Aplicaciones informáticas para la elaboración y organización de la documentación comercial.

Ud4. Cálculo y aplicaciones propias de la venta

- 4.1. Operativa básica de cálculo aplicado a la venta
- 4.2. Cálculo de pvp (precio de venta al público)
- 4.3. Estimación de costes de la actividad comercial
- 4.4. Fiscalidad
- 4.5. Cálculo de descuentos y recargos comerciales
- 4.6. Cálculo de rentabilidad y margen comercial
- 4.7. Cálculo de comisiones comerciales
- 4.8. Cálculo de cuotas y pagos aplazados: intereses
- 4.9. Aplicaciones de control y seguimiento de pedidos, facturación y cuentas de clientes
- 4.10. Herramientas e instrumentos para el cálculo aplicados a la venta .

Módulo: atención al cliente.

Tema 1. Atención al cliente (i).

- 1.1. Definición de calidad y servicio
- 1.2. Impacto de la calidad en el servicio
- 1.3. Factores diferenciales de las empresas de servicios
- 1.4. Estrategias de servicio.

Tema 2. Atención al cliente (ii).

- 2.1. La comunicación del servicio
- 2.2. Normas de calidad del servicio
- 2.3. A la conquista del cero defectos
- 2.4. Medir la satisfacción del cliente

Metodología

En **Vértice Institute**, marcamos a nuestros alumnos un itinerario formativo basado en el "seguimiento continuo de los alumnos". Ponemos a disposición del alumno un orientador personal que lo acompañará durante todo el proceso de formación. La metodología está basada en un uso intensivo de las nuevas tecnologías, creando un entorno de aprendizaje activo, próximo y colaborativo en el Campus Virtual. Se combinan así, la flexibilidad de los medios online con las

ventajas de la formación presencial.

Nuestros recursos metodológicos:

1) **Foros de debate**, con manuales especializados y actualizados, casos prácticos y docentes altamente cualificados, que resolverán tus dudas a través de tutorías vía correo electrónico

2) Enseñanza interactiva con **herramientas multimedia y pruebas de autoevaluación** para verificar la asimilación de contenidos por parte del alumno.

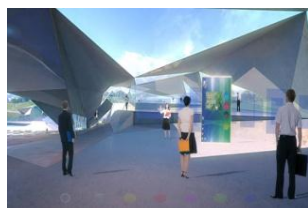
Campus Vértice

El Campus Vértice es un espacio donde los alumnos pueden realizar los cursos elegidos de una forma ágil y sencilla. Se trata de un entorno virtual en 3D que reproduce todas las dependencias donde el alumno desarrollará los distintos momentos del proceso formativo (aula, biblioteca, auditorio, cafetería, sala de recrea servicios virtuales orientados a la formación, donde se puede interactuar con compañeros y profesores como lo haría en un centro de formación presencial. Por tanto, en Campus Vértice, gracias a la utilización de las Nuevas Tecnologías aplicadas a la formación, se encuentra albergada la óptima combinación de elementos y recursos pedagógicos que cubren todas las necesidades del proceso de aprendizaje.

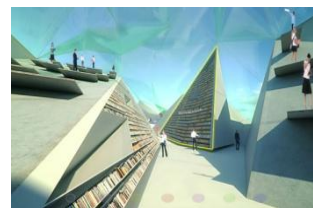
Este campus virtual en 3D al que el alumno tendrá acceso durante todo el curso, las 24 horas del día, facilita el correcto aprendizaje del contenido del curso, la participación en foros de debate, vídeos interactivos, ejercicios prácticos, contenido interactivo multimedia, autoevaluaciones, archivos de descarga, enlaces webs, acceso al contenido bibliográfico, permite la interrelación con otros alumnos y con el profesorado, y muchas más posibilidades.



Auditorio del Campus



Aula



Biblioteca

Precio

El precio del curso es **90 €**. Una vez abonado y la matriculación completada, procederemos a darle inicio a su curso.

Posibilidad de pago en **dos mensualidades**.

Duración

90 horas

Diploma acreditativo

Al finalizar el curso, el alumno podrá obtener un certificado digital que acredite la realización de 90 horas del curso

Inscripción y formas de pago

Para matricularse deberá rellenar el formulario de inscripción que adjuntamos o bien cumplimentado la solicitud pinchando [aquí](#).

El pago del curso podrá realizarse de las siguientes formas:

- Transferencia Bancaria
- Domiciliación
- Tarjeta de crédito
- Paypal

Estamos a su disposición para cualquier duda o consulta:



Madrid
C/ Magallanes, 1.

Málaga
C/ Hilera, 14.

Tlf: 902 904 600
Fax: 902 510 044

info@verticeinstitute.com
verticeinstitute.com