

## MF0239\_2 OPERACIONES DE VENTA (ONLINE)



**350,00 € - 425,00 €**

A través de este curso el alumnado podrá programar la actuación en la venta a partir de parámetros comerciales definidos y el posicionamiento de empresa/entidad, confeccionar los documentos básicos derivados de la actuación en la venta, realizar los cálculos derivados de operaciones de venta definidas y aplicar las técnicas adecuadas a la venta de productos y servicios.

**Categorías:** [Comercio y Marketing](#) |

<b>Duración</b>	160 h
<b>Modalidad</b>	Online
<b>Docencia</b>	TUTOR PERSONAL
<b>Prácticas</b>	GESTIÓN DE PRÁCTICAS EN EMPRESAS
<b>Método de pago</b>	FINANCIACIÓN SIN INTERESES
<b>Centro de empleo</b>	AGENCIA DE COLOCACIÓN
<b>Formación acreditada</b>	CENTRO ACREDITADO POR EL SEPE
<b>Precio</b>	Particular, Empresa

## DESCRIPCIÓN DEL PRODUCTO

### UNIDAD FORMATIVA 1. ORGANIZACIÓN DE PROCESOS DE VENTA

#### UNIDAD DIDÁCTICA 1. ORGANIZACIÓN DEL ENTORNO COMERCIAL

1. Fórmulas y formatos comerciales.
2. Evolución y tendencias de la comercialización y distribución comercial. Fuentes de información y actualización comercial.
3. Estructura y proceso comercial en la empresa.
4. Posicionamiento e imagen de marca del producto, servicio y los establecimientos comerciales.
5. Derechos del consumidor:

#### UNIDAD DIDÁCTICA 2. GESTIÓN DE LA VENTA PROFESIONAL

1. El vendedor profesional.
2. Organización del trabajo del vendedor profesional.
3. Manejo de las herramientas de gestión de tareas y planificación de visitas.

### **UNIDAD DIDÁCTICA 3. DOCUMENTACIÓN PROPIA DE LA VENTA DE PRODUCTOS Y SERVICIOS**

1. Documentos comerciales:
2. Documentos propios de la compraventa:
3. Normativa y usos habituales en la elaboración de la documentación comercial.
4. Elaboración de la documentación:
5. Aplicaciones informáticas para la elaboración y organización de la documentación comercial.

### **UNIDAD DIDÁCTICA 4. CÁLCULO Y APLICACIONES PROPIAS DE LA VENTA**

1. Operativa básica de cálculo aplicado a la venta:
2. Cálculo de PVP (Precio de venta al público):
3. Estimación de costes de la actividad comercial:
4. Fiscalidad:
5. Cálculo de descuentos y recargos comerciales.
6. Cálculo de rentabilidad y margen comercial.
7. Cálculo de comisiones comerciales.
8. Cálculo de cuotas y pagos aplazados: intereses.
9. Aplicaciones de control y seguimiento de pedidos, facturación y cuentas de clientes.
10. Herramientas e instrumentos para el cálculo aplicados a la venta:

### **UNIDAD FORMATIVA 2. TÉCNICAS DE VENTA**

#### **UNIDAD DIDÁCTICA 1. PROCESOS DE VENTA**

1. Tipos de venta:
2. Fases del proceso de venta:
3. Preparación de la venta:
4. Aproximación al cliente:
5. Análisis del producto/servicio:
6. Características del producto según el CVP (Ciclo del vida de producto)
7. El argumentario de ventas:

#### **UNIDAD DIDÁCTICA 2. APLICACIÓN DE TÉCNICAS DE VENTA**

1. Presentación y demostración del producto/servicio.
2. Demostraciones ante un gran número de clientes.
3. Argumentación comercial:

4. Técnicas para la refutación de objeciones.
5. Técnicas de persuasión a la compra.
6. Ventas cruzadas:
7. Técnicas de comunicación aplicadas a la venta:
8. Técnicas de comunicación no presenciales:

### **UNIDAD DIDÁCTICA 3. SEGUIMIENTO Y FIDELIZACIÓN DE CLIENTES**

1. La confianza y las relaciones comerciales:
2. Estrategias de fidelización:
3. Externalización de las relaciones con clientes: telemarketing.
4. Aplicaciones de gestión de relaciones con el cliente (CRM).

### **UNIDAD DIDÁCTICA 4. RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS Y RECLAMACIONES PROPIOS DE LA VENTA.**

1. Conflictos y reclamaciones en la venta:
2. Gestión de quejas y reclamaciones.
3. Resolución de reclamaciones:

### **UNIDAD FORMATIVA 3. VENTA ONLINE**

#### **UNIDAD DIDÁCTICA 1. INTERNET COMO CANAL DE VENTA**

1. Las relaciones comerciales a través de Internet:
2. Utilidades de los sistemas online:
3. Modelos de comercio a través de Internet.
4. Servidores online:

#### **UNIDAD DIDÁCTICA 2. DISEÑO COMERCIAL DE PÁGINAS WEB**

1. El internauta como cliente potencial y real.
2. Criterios comerciales en el diseño comercial de páginas web.
3. Tiendas virtuales:
4. Medios de pago en Internet:
5. Conflictos y reclamaciones de clientes:
6. Aplicaciones a nivel usuario para el diseño de páginas web comerciales: gestión de contenidos.

