



Secretaría de
Formación y Empleo



Aderida a ITF, UITA y UN

CASTILLA Y LEON

Servicio Público de Empleo de Castilla y León

C/ Jacinto Benavente, 2-5ª plta.

Arroyo de la Encomienda nº 2

47195 - VALLADOLID

En Madrid, a 24 de julio de 2015.

Expediente: F140168AA

Estimados Sres.:

Mediante el presente escrito, en nuestra condición de beneficiario del expediente antes señalado y en cumplimiento del art. 6.4 de la Resolución de 19 de agosto de 2014 del SEPE por la que se aprueba la convocatoria para la concesión de subvenciones para la ejecución planes de formación, de ámbito estatal, dirigido prioritariamente a personas ocupadas, queremos poner en conocimiento de este servicio público de empleo, que con fecha 24 de agosto de 2015 dará comienzo el siguiente curso, y está previsto finalice con fecha 30 de septiembre de 2015:

- Denominación de la Acción Formativa: TÉCNICAS DE VENTA.
- Modalidad de impartición: TELEFORMACIÓN
- Duración: 70 Horas
- Horario: De lunes a viernes
- Lugar de Impartición: Aula virtual. La tutorización del curso se realizará desde Método Estudios Consultores, en la Calle Aragón nº 82, 36206 Vigo (Pontevedra)

En este curso, pueden participar personas desempleadas. Por este motivo solicitamos del SEPE propuesta de aquellos alumnos que, estando desempleados y cumpliendo el resto de requisitos solicitados por la convocatoria estén interesados en realizarlo.

Como es de Vds. conocido esperamos que su propuesta nos llegue en el plazo de 15 días transcurrido el cual se procederá a la selección de otras personas que cumplan los requisitos y estén interesados en realizarlo.

Rogamos que la comunicación la envíen a: METODO ESTUDIOS CONSULTORES, empresa colaboradora con SMC-UGT para la ejecución de este curso. La persona de contacto para los técnicos del SEPE es Rodrigo Fernández con teléfono 900101672, fax 986227780 y correo electrónico rodrigofernandez@metodoformacion.com. Las solicitudes de los interesados se tienen que remitir para su tramitación al correo rodrigofernandez@metodoformacion.com, indicando su nombre y apellidos, teléfono de contacto y el curso que quiere realizar.



Acción Formativa: TÉCNICAS DE VENTA

Duración: 70 horas.

Modalidad: Teleformación

Perfil de alumnos/as: deben cumplir con los siguientes requisitos:

- Estar inscriptos en los Servicios Públicos de Empleo como demandantes de empleo.
- Los participantes deben de tener los conocimientos mínimos que le permitirán utilizar con aprovechamiento el aula virtual y sus recursos.
- El 90% de las plazas deberán ser destinadas a los siguientes colectivos:
 - Menores de 30 años
 - Mayores de 45 años
 - Mujeres
 - Personas con discapacidad
 - Desempleados de larga duración
 - Personas de baja cualificación, es decir, que NO esté en posesión de ningún carnet profesional, ni certificado de profesionalidad de nivel 2 o 3, ni título de formación profesional ni titulación universitaria.

Objetivos de la acción formativa:

OBJETIVO GENERAL:

Realizar la venta de productos y/o servicios a través de los diferentes canales de comercialización.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS:

- Aplicar las técnicas adecuadas a la venta de productos y servicios a través de los diferentes canales de comercialización distinta de Internet.
- Aplicar las técnicas de resolución de conflictos y reclamaciones siguiendo criterios y procedimientos establecidos.

Contenidos de la acción formativa:

UNIDAD 1. PROCESOS DE VENTA. 15 HORAS

- 1.1. Tipos de venta.
- 1.2. Fases del proceso de venta.
- 1.3. Preparación de la venta.
- 1.4. Aproximación al cliente.
- 1.5. Análisis del producto/servicio.
- 1.6. El argumentario de ventas.

UNIDAD 2. APLICACIÓN DE TÉCNICAS DE VENTA. 15 HORAS

• Avenida de América, 25 - 1ª planta - 28002 Madrid - Tel.: +34 91 589 75 67 - Fax: +34 91 589 71 20

formacion@smcugt.org - www.smcugt.org - www.ugt.es



Secretaría de
Formación y Empleo

Adherida a ITF, UITA y UN

- 2.1. Presentación y demostración del producto/servicio.
- 2.2. Demostraciones ante un gran número de clientes.
- 2.3. Argumentación comercial.
- 2.4. Técnicas para la refutación de objeciones.
- 2.5. Técnicas de persuasión a la compra.
- 2.6. Ventas cruzadas.
- 2.7. Técnicas de comunicación aplicadas a la venta.
- 2.8. Técnicas de comunicación no presenciales.

UNIDAD 3. SEGUIMIENTO Y FIDELIZACIÓN DE CLIENTES. 20 HORAS

- 3.1. La confianza y las relaciones comerciales.
- 3.2. Estrategias de fidelización.
- 3.3. Externalización de las relaciones con clientes: telemarketing.
- 3.4. Aplicaciones de gestión de relaciones con el cliente (CRM).

UNIDAD 4. RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS Y RECLAMACIONES PROPIOS DE LA VENTA. 20 HORAS

- 4.1. Conflictos y reclamaciones en la venta.
- 4.2. Gestión de quejas y reclamaciones.
- 4.3. Resolución de reclamaciones.

INTERESADOS/AS ENVIAR EL C.V. A: rodrigofernandez@metodoformacion.com

REF: F140168AA.19



María Gracia Garvín Velasco
Secretaría de Formación y Empleo