



# Curso ICA de:

TÉCNICO EN DIRECCIÓN Y GESTIÓN  
COMERCIAL

**DURACIÓN:** 150 HORAS

## **OBJETIVOS**

- ✓ Dotar al alumno de herramientas prácticas para llevar a cabo una venta eficaz en la empresa.
- ✓ Dominar el proceso de Comunicación de enfoque directo a la venta como clave de la actividad comercial.
- ✓ Planificar y desarrollar de manera óptima las Entrevistas comerciales.
- ✓ Conocer las diferentes Técnicas de Negociación como labor comercial principal.
- ✓ Estudiar y analizar la figura del consumidor.
- ✓ Tomar conciencia de la importancia del Servicio de Atención al Cliente y la fidelización en la actividad comercial así como las principales herramientas para desarrollar su efectividad
- ✓ Conocer las herramientas más utilizadas en la Gestión de Cartera de Clientes.

## **CONTENIDOS**

### **GESTIÓN ESTRATEGICA COMERCIAL**

#### **MÓDULO I – COMUNICACIÓN DE ENFOQUE DIRECTO A VENTAS**

- ✓ Flujos de comunicación. Análisis del proceso de comunicación
- ✓ Obstáculos de la comunicación
- ✓ Intercambio de estímulos y mensajes
- ✓ La comunicación comercial

#### **MÓDULO II – LAS ENTREVISTAS COMERCIALES/VENTAS**

- ✓ Planteamiento y desarrollo de la entrevista
- ✓ La estructura de la entrevista de ventas
- ✓ La venta telefónica

#### **MÓDULO III – TÉCNICAS DE NEGOCIACIÓN COMERCIAL**

- ✓ Conceptos básicos de negociación
- ✓ Tipos de negociación
- ✓ Fases y tipos de la negociación
- ✓ Herramientas y tácticas de negociación
- ✓ La negociación Internacional

#### **MÓDULO IV – COMPORTAMIENTO DEL CONSUMIDOR**

- ✓ Conceptos básicos
- ✓ Necesidades, motivaciones, deseos y demandas
- ✓ Proceso de toma de decisiones del consumidor

#### **MÓDULO V – EL SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE**

- ✓ Introducción: El servicio de atención al cliente en los procesos de compraventa
- ✓ El servicio postventa
- ✓ Tratamiento de las reclamaciones
- ✓ Control de la calidad del servicio

#### **MÓDULO VI – LA GESTIÓN DE LA CARTERA DE CLIENTES**

- ✓ La cartera de clientes
- ✓ Clasificación de la cartera de clientes.
- ✓ La gestión de la cartera de clientes

#### **MÓDULO VII – HABLAR EN PÚBLICO**

- ✓ Introducción
- ✓ Miedo a hablar en público
- ✓ Preparación de la intervención
- ✓ Estilo
- ✓ El público
- ✓ El lugar y duración de la intervención
- ✓ Duración de la intervención
- ✓ La exposición

## **DIRECCIÓN COMERCIAL**

### **MÓDULO I – INTRODUCCIÓN AL MARKETING**

- ✓ Introducción
- ✓ Evolución del Marketing
- ✓ El Marketing en los Sistemas Económicos
- ✓ Funciones del Marketing

### **MÓDULO II – INVESTIGACIÓN DE MERCADOS**

- ✓ La Investigación de Mercados
- ✓ Planificación
- ✓ Fuentes de Información
- ✓ Métodos de Obtención de Información

### **MÓDULO III – MARKETING ESTRATÉGICO**

- ✓ Introducción
- ✓ Selección y Segmentación de Mercados
- ✓ Estrategias de Desarrollo
- ✓ Herramientas de Análisis Estratégico

### **MÓDULO IV – POLÍTICA DE PRODUCTO**

- ✓ Definición
- ✓ Características de los Productos
- ✓ Clasificación
- ✓ Gamas, Líneas y Productos
- ✓ Análisis de la Cartera de Productos

### **MÓDULO V – POLÍTICA DE PRECIO**

- ✓ Introducción
- ✓ Fijación de Precios
- ✓ Estrategias
- ✓ Precios Psicológicos y Precios Redondos

#### **MÓDULO VI – PROMOTION**

- ✓ La Política de Comunicación
- ✓ Publicidad
- ✓ Promoción de Ventas
- ✓ Relaciones Públicas

#### **MÓDULO VII – POLÍTICA DE DISTRIBUCIÓN**

- ✓ Introducción
- ✓ Canales de Distribución
- ✓ Distribución Física
- ✓ Estrategias

#### **MÓDULO VIII – HABILIDADES DE DIRECCIÓN**

- ✓ Introducción
- ✓ Las Funciones y la Autoridad del Directivo
- ✓ Liderazgo situacional
- ✓ Motivación
- ✓ Trabajo en Equipo

#### **MÓDULO IX – DIRECCIÓN DE VENTAS**

- ✓ Organización del Equipo de Ventas
- ✓ El Control de la Función Ventas
- ✓ El Tamaño de la fuerza de Ventas.