



CURSOS DE FORMACIÓN ZONA NORTE

ORGANISMO	CENTRO DE EMPLEO Y FORMACIÓN ZONA NORTE AGENCIA LOCAL DE DESARROLLO ECONÓMICO Y SOCIAL DE ALICANTE
DENOMINACIÓN	TECNICAS DE VENTA (COMERCIALES) 70 HORAS
CONTENIDOS FORMATIVOS	UF0031: TÉCNICAS DE VENTA. PROCESOS DE VENTA - Tipos de venta - Fases del proceso de venta. - Preparación del a venta. - Aproximación al cliente. - Análisis del producto y/o servicio. - El argumentario de venta APLICACIÓN DE TÉCNICAS DE VENTA - Presentación y demostración del producto y/o servicio ante clientes (individuales y/o en grupo) - Argumentación comercial. - Técnicas de refutación de objeciones, persuasión y ventas cruzadas. - Técnicas de comunicación aplicadas a la venta (presenciales y no presenciales) SEGUIMIENTO Y FIDELIZACIÓN DEL CLIENTE - La confianza y las relaciones comerciales. - Fidelización del cliente. - Externalización de relaciones con el cliente: telemarketing. RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS Y RECLAMACIONES - Conflictos y reclamaciones en venta. - Gestión y resolución de quejas y reclamaciones.
REQUISITOS	- Se priorizará a los desempleados residentes en los barrios de la Zona Norte: Virgen del Remedio, Colonia Requena, Virgen del Carmen, Juan XXIII 2º Sector, 400 viviendas, Sidi Ifni. - Conocimientos básicos de lectoescritura en castellano.
FECHAS Y HORARIOS	INSCRIPCIONES: Del 15 de julio al 23 de julio de 2013. SELECCION: 25 Y 26 de julio FECHAS DE REALIZACION: <u>Del 31 de julio al 20 de agosto de 2013. (14 días)</u> LUGAR DE REALIZACION: Aula de Formación del CENTRO DE EMPLEO Y FORMACION ZONA NORTE. Agencia Local de Desarrollo Económico y Social de Alicante. C/ Abad Fernández Helguera, 23. Tel. 965930338
INFORMACIÓN E INSCRIPCIÓN	CENTRO DE EMPLEO Y FORMACION ZONA NORTE. Agencia Local de Desarrollo Económico y Social de Alicante. C/ Abad Fernández Helguera, 23. Tel. 965930338 Documentación a aportar para la inscripción: - DNI y Demanda de Empleo (DARDE) ORIGINAL. - Curriculum Vitae
GRATUITO – SUBVENCIONADO 15 PLAZAS	