



Centro de Formación  
por Competencias  
**ESPERANZA JOVEN**



## **COMPETENCIAS DE VENTAS Y ATENCIÓN AL CLIENTE**

### **FUNDAMENTACIÓN:**

Actualmente la atención al cliente y el rol de asesoría de los vendedores, es un valor diferenciador en aquellas organizaciones de trato directo con clientes. El proceso de venta, requiere de diversas competencias humanas, entre ellas la capacidad de escuchar e identificar las necesidades de los clientes más allá de la petición explícita, logrando con esto no sólo satisfacer a un diverso tipo de público sino lograr el compromiso y fidelización con la empresa. El curso ha sido diseñado por el Centro de Formación Técnica Esperanza Joven, a aquellas organizaciones que requieren aumentar las competencias de ventas de sus trabajadores para el logro de un servicio integral, el curso provee una instancia de aprendizaje reflexivo y práctico, que les permita a los trabajadores, aumentar la visión y competencias en el proceso de venta de su rubro, con profesionalismo y calidad de servicio, tanto desde el ámbito técnico como interpersonal.

### **OBJETIVO:**

Aumentar las competencias técnicas, personales e interpersonales, para el ejercicio de un proceso de venta orientado a la satisfacción de clientes, su fidelización y la apertura de nuevos negocios.

### **CONTENIDOS:**

- ✓ Identificar las competencias necesarias para la gestión de ventas y atención al cliente.
- ✓ Reconocer y fortalecer los aspectos claves para la identificación y satisfacción de las necesidades de los clientes.
- ✓ Conceptos y protocolos en la atención de clientes y negociación.
- ✓ Identificar y desplegar competencias para la fidelización de clientes.

### **INFORMACIONES GENERALES.**

Duración: 24 horas.

Código Sence: 1237826147

CENTRO DE FORMACIÓN TÉCNICA ESPERANZA JOVEN  
MONEDA 1811, SANTIAGO  
TELÉFONO: 530 7192 – 530 7188  
CORREO ELECTRÓNICO: PSEGUEL@IGLESIA.CL / RSERRAT@IGLESIA.CL