

# INTCC01

## Nuevos Asesores de Servicio

<b>Familia Profesional:</b>	COMERCIO Y MARKETING
<b>Área profesional:</b>	Compraventa
<b>Competencia General:</b>	Organizar, realizar y controlar las operaciones comerciales en contacto directo con los clientes o a través de tecnologías de información y comunicación, Coordinando al equipo comercial y supervisando las acciones de promoción, difusión y venta de productos y servicios.

Cualificación Profesional	Unidades de Competencia		Puesto de trabajo
INTCC01 NUEVOS ASESORES DE SERVICIO	UC01	Obtener y procesar la información necesaria para la definición de estrategias y actuaciones comerciales.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Vendedores/as técnicos/as, en general</li> <li>• Agentes comerciales</li> <li>• Encargados/as de tienda</li> <li>• Jefe/a de ventas</li> </ul>
	UC02	Gestionar la fuerza de ventas y coordinar el equipo de comerciales.	
	UC03	Realizar la venta de productos y/o servicios a través de los diferentes canales de comercialización.	
	UC04	Organizar y controlar las acciones promocionales en espacios comerciales.	

Instalaciones y formadores:

<b>Aula Gestión / Teoría</b>	3 aulas de Teoría para 20 participantes
<b>Taller Automoción</b>	Dos zonas de prácticas: 360 m2
<b>Formadores</b>	Licenciado, Ingeniero, Arquitecto o el título de grado correspondiente u otros títulos equivalentes. Diplomado, Ingeniero Técnico, Arquitecto Técnico o el título de grado correspondiente u otros títulos equivalentes. Mínimo 1 años de experiencia

Para más información contacte con:

91 665 87 86

Andrés Fernández / Juan Jiménez

[info@intea.com.es](mailto:info@intea.com.es)

El curso Nuevos Asesores Comerciales se compone de los siguientes módulos y unidades formativas

<b>MF01: AS y Servicio postventa</b>	<b>Horas presenciales</b>
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Proceso de postventa de automoción</li> <li>2. El Asesor de Servicio. Funciones</li> <li>3. Arrea de recepción. La recepción directa</li> <li>4. OR. Carga de trabajo. Gestión de taller. Control calidad</li> <li>5. Relación con VN y VO</li> </ol>	25H / 1 SEMANA

<b>MF02: Clientes</b>	<b>Horas presenciales</b>
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 4 Estilos fundamentales de clientes. La inteligencia emocional aplicada a la venta de servicios.</li> <li>2. Comunicación con Clientes. Atención telefónica. Tratamiento reclamaciones y conflictos</li> <li>3. Seguimiento de clientes. Fidelización. Prospección de nuevos clientes.</li> <li>4. Satisfacción de clientes. Índices de satisfacción.</li> <li>5. Cliente 2.0 Redes sociales.</li> </ol>	25H / 1 SEMANA

<b>MF03: Tasación</b>	<b>Horas presenciales</b>
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Gama de vehículos</li> <li>2. Conocimientos avanzados de mecánica, electricidad, electrónica y Carrocería</li> <li>3. DMS, CRM, Bases de datos. Administración de ventas Ofimática, Excel</li> <li>4. Marketing postventa</li> <li>5. Técnicas de cierre</li> <li>6. Trabajo fin de curso.</li> </ol>	25H / 1 SEMANA

<b>PRACTICAS CORRESPONDIENTES A CADA MODULO FORMATIVO</b>	<b>MF</b>
Mystery Shopper por parejas	MF01
La recepción directa	MF02
Proceso postventa	MF03

<b>CRITERIOS DE EVALUACIÓN</b>	<b>MF</b>
DAFO	MF01
Valoración de reparación. Apertura OR	MF02
Test de conocimientos	MF03

Para más información contacte con:

**91 665 87 86**

**Andrés Fernández / Juan Jiménez**

**info@intea.com.es**