

INTCC01

Nuevos Asesores de Servicio

Familia Profesional:	COMERCIO Y MARKETING
Área profesional:	Compraventa
Competencia General:	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"> • Vendedores/as técnicos/as, en general • Agentes comerciales • Encargados/as de tienda • Jefe/a de ventas
	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:

Aula Gestión / Teoría	3 aulas de Teoría para 20 participantes
Taller Automoción	Dos zonas de prácticas: 360 m2
Formadores	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

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

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

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

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

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

CRITERIOS DE EVALUACIÓN	MF
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