

APLICACIONES DE TÉCNICAS DE VENTA

Aplicar técnicas adecuadas en la venta de productos y servicios a través de los diferentes canales de comercialización.

Este curso de ventas aporta técnicas y criterios que utilizan los mejores profesionales de ventas para un adecuado acercamiento al cliente.

El curso te hará descubrir y dominar las pautas para tener éxito en la venta, mejorando tus habilidades comerciales.

Conocerás las claves para crear interacciones fuertes entre la empresa y tus clientes, como técnicas de marketing de fidelización que serán de gran utilidad para el desarrollo de tu trabajo diario.

Aprendizajes

- Visión específica de las características de los productos y/o servicios que se ofertan.
- Definir las cualidades para las relaciones humanas, percepción y consideración de las necesidades del cliente.
- Conseguir ser un vendedor ideal y dominar sus aspectos fundamentales.

Dirigido a:

Este curso está destinado a un amplio colectivo de personas que precisan las técnicas fundamentales de ventas y los principios básicos de la dirección de equipos comerciales y gestión de clientes.

En general a todas aquellos profesionales que mantienen trato con el cliente y puedan influir en sus decisiones: personal del departamento comercial, atención al cliente, venta al público, servicio post-venta, administración....

Duración:

70 horas durante 6 semanas de acceso a aula virtual con tutor.

Programa del curso

Con este curso podrás:

- Adquirir conocimientos y habilidades a través del análisis de todos y cada uno de los elementos que intervienen en el proceso de técnicas de venta.
- Identificar la función de venta y las tareas del equipo comercial.
- Conocer al cliente y el mercado.
- Establecer objetivos de venta y controlar la actividad comercial.
- Preparar la entrevista comercial.
- Adquirir habilidades para acoger y detectar necesidades.
- Aprender a argumentar y debatir objeciones.
- Conocer procedimientos y habilidades para el cierre y seguimiento de la venta.
- Aprender a fidelizar clientes y conocer sus herramientas propias.
- Definir una gestión eficaz de las reclamaciones.

Los contenidos que se imparten en este curso son:

UNIDAD 1. PROCESOS DE VENTA

1. Tipos de venta.
2. Fases del proceso de venta.
3. Preparación de la venta.
4. Aproximación al/a la cliente/a.
5. Análisis del producto/servicio.
6. Características del producto según el CVP.
7. El argumentario de ventas.

UNIDAD 2. APLICACIÓN DE TÉCNICAS DE VENTA

1. Presentación y demostración del producto/servicio.
2. Demostraciones ante un gran número de clientes/as.
3. Argumentación comercial.
4. Técnicas para la refutación de objeciones.
5. Técnicas de persuasión a la compra.
6. Ventas cruzadas.
7. Técnicas de comunicación aplicadas a la venta.
8. Técnicas de comunicación no presenciales.

3

UNIDAD 3. SEGUIMIENTO Y FIDELIZACIÓN DE CLIENTES/AS

1. La confianza y las relaciones comerciales.
2. Estrategias de fidelización.
3. Externalización de las relaciones con clientes/as: telemarketing.
4. Aplicaciones de gestión de relaciones con el/la cliente/a (CRM).

UNIDAD 4. RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS Y RECLAMACIONES PROPIOS DE LA VENTA

1. Conflictos y reclamaciones en la venta.

Área

Modalidad

Duración

▶ Marketing

▶ e-learning

▶ 70 hrs.

2. Gestión de quejas y reclamaciones.
3. Resolución de reclamaciones.

Metodología

Acceso al aula virtual durante 6 semanas, con una distribución aproximada de 10 horas semanales (2 horas diarias de lunes a viernes), con apoyo experto de tutor virtual, combinando acceso a material multimedia, participación en foros y debates, y elaboración de actividades.

Al tratarse de una acción formativa en modalidad teleformación, el participante, para el desarrollo de la misma, necesita únicamente un ordenador o dispositivo multimedia. De esta forma no es necesario que el alumno se desplace a ningún centro, realizando la actividad a través del aula virtual.

Tutor virtual

Titulado Universitario con formación metodológica y experiencia en la docencia a través de aula virtual. Apoyado por un departamento de pedagogía altamente cualificado y actualizado.

Disponible 2 horas diarias.

Programación

Semana 1:

- UNIDAD 1. PROCESOS DE VENTA.

Semana 2 y 3:

- UNIDAD 2. APLICACIÓN DE TÉCNICAS DE VENTA.

Semana 4 y 5:

- UNIDAD 3. SEGUIMIENTO Y FIDELIZACIÓN DE CLIENTES.

Semana 6:

- UNIDAD 4. RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS Y RECLAMACIONES PROPIOS DE LA VENTA.

Certificados

Certificado de aprovechamiento de CEOE Formación