
Curso: Técnicas de Venta. COMV0108 - Actividades de venta

Horas: 70

Objetivos:

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

Aplicar las técnicas de resolución de conflictos y reclamaciones siguiendo criterios y procedimientos establecidos.

Aplicar procedimientos de seguimiento de clientes y de control del servicio post-venta.

Dirigido a:

Cajero/a de comercio.

Dependiente de comercio.

Vendedor/a.

Promotor/a comercial.

Operador de contac-center

Teleoperadoras (call-center).

Televendedor/a.

Operador/a de venta en comercio electrónico.

Técnico de información y atención al cliente.

Capacita para:

El título dota de conocimientos en cuanto al procedimiento de la venta, comunicación y todas aquellas técnicas utilizadas hoy en día.

Otros datos:

Para alumnos sin conocimientos previos que deseen adquirir una buena base en materia de técnicas y proceso de venta.

Profesionales de la venta que deseen actualizar sus conocimientos y profundizar en aspectos específicos de nuevas tendencias en las distintas formas de venta.

Este manual desarrolla, a través de sus unidades didácticas, aquellos aspectos en materia de procesos de venta que son interesantes para un correcto desarrollo de su actividad tales como fases que la constituyen, aproximación al cliente, así como resolución de conflictos y

FICHA TÉCNICA

reclamaciones.

El manual dispondrá de aplicaciones prácticas y pruebas de autoevaluación para el correcto aprovechamiento del curso.

A lo largo del manual encontrará algunos apartados donde completará nociones sobre conceptos nuevos y algunas curiosidades interesantes llamadas Sabía que…

Contenido Formativo:

1. Procesos de venta

- 1.1. Introducción
- 1.2. Tipos de ventas
- 1.3. Fases del proceso de venta
- 1.4. Preparación a la venta
- 1.5. Aproximación al cliente
- 1.6. Análisis del producto/servicio
- 1.7. Argumentario de ventas
- 1.8. Resumen

2. Aplicación de técnicas de venta

- 2.1. Introducción
- 2.2. Presentación y demostración del producto/servicio
- 2.3. Demostraciones ante un gran número de clientes
- 2.4. Argumentación comercial
- 2.5. Técnicas para la refutación de objeciones
- 2.6. Técnicas de persuasión a la compra
- 2.7. Ventas cruzadas
- 2.8. Técnicas de comunicación aplicadas a la venta
- 2.9. Técnicas de comunicación no presenciales
- 2.10. Resumen

3. Seguimiento y fidelización de clientes

- 3.1. Introducción
- 3.2. La confianza y las relaciones comerciales
- 3.3. Estrategias de fidelización
- 3.4. Externalización de las relaciones con clientes: telemarketing
- 3.5. Aplicaciones de gestión de las relaciones con clientes (CRM, “Customer Relationship Management”)
- 3.6. Resumen

4. Resolución de conflictos y reclamaciones propios de la venta

- 4.1. Introducción
- 4.2. Conflictos y reclamaciones en la venta

FICHA TÉCNICA

- 4.3. Gestión de quejas y reclamaciones
- 4.4. Resolución de reclamaciones
- 4.5. Resumen