

Técnicas de Venta

Código: 4191

Modalidad: Distancia

Duración: 50h

Objetivos:

Adquisición y/o actualización de conocimientos en las técnicas de venta aplicándolas al comercio.

Contenidos:

1. PROCESOS DE VENTA

Tipos de venta
Fases del proceso de venta
Preparación a la venta
Aproximación al cliente
Análisis del producto/servicio
El argumentario de ventas

2. APLICACIÓN DE TÉCNICAS DE VENTA

Presentación y demostración del producto/servicio
Demostraciones ante un gran número de clientes
Argumentación comercial
Técnicas para la refutación de objeciones
Técnicas de persuasión a la compra
Ventas cruzadas
Técnicas de comunicación aplicadas a la venta
Técnicas de comunicación no presenciales

3. SEGUIMIENTO Y FIDELIZACIÓN DE CLIENTES

La confianza y las relaciones comerciales
Estrategias de fidelización
Externalización de las relaciones con clientes: telemarketing
Aplicaciones de gestión de relaciones con el cliente (CRM)

4. RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS Y RECLAMACIONES PROPIOS DE LA VENTA

Conflictos y reclamaciones en la venta
Gestión de quejas y reclamaciones
Resolución de reclamaciones.