



# Técnicas de venta.

¿Qué incluye este curso?

Incluye acceso, soporte administrativo y pedagógico a través del tutor personal y diploma acreditativo.

Duración: 40 horas

Tiempo estimado: 2 meses

# técnicas de venta.

## objetivos del curso

- Conocer y practicar las técnicas de venta profesional.
- Conocer y practicar las principales habilidades que debe poseer un responsable comercial, tales como la organización del trabajo, la comunicación interpersonal, el trabajo en equipo, la negociación, etc.

## estructura general del curso

### proactividad comercial

- La importancia de ser proactivo
- El esfuerzo continuado
- La orientación al cliente
- La imagen que transmitimos al cliente
- Planificación y optimización de recursos
- 10 puntos para ser proactivo

### planificación y organización de la acción comercial

- La Planificación Comercial
- Determinar los Objetivos Comerciales
- Análisis del Mercado
- Métodos de Predicción de Venta
- Segmentación de Clientes
- Plan de Acción Comercial
- Fuentes de Captación de Clientes
- Argumentarios de Ventas
- Preparación de la Visita Comercial
- Herramientas de Control y Medición de la Planificación Comercial
- Recordatorio

### atención y gestión telefónica

- La imagen a través del teléfono
- Elementos que intervienen en la comunicación telefónica
- La entonación
- La articulación
- El lenguaje
- La escucha activa
- Actitudes al Teléfono
- Reglas básicas de recepción de llamadas

- Planificación
- Acogida
- Descubrir necesidades
- Despedida
- Llamadas de petición de información
- Cómo reaccionar cuando un cliente grita por teléfono
- ¿Cuándo surge la reclamación?
- La actitud frente a una reclamación
- ¿Qué hacer para tratar al cliente enfadado?

## concertación telefónica visitas comerciales

- La concertación telefónica de visitas comerciales
- Preparación del contacto
- Contacto y generación de la cita
- Secuencia habitual de la llamada de concertación
- Dificultades frecuentes en la concertación
- Objeciones más habituales

## la entrevista comercial

- La entrevista comercial y la comunicación
- Preparación de la entrevista comercial
- El proceso de ventas
- La comunicación no verbal
- La mirada
- Los gestos y posturas
- La voz
- El saludo y la presentación
- Recomendaciones para la presentación
- La detección de necesidades
- Las preguntas
- La escucha activa
- La empatía
- Sintonía emocional
- Habilidades como emisores
- Habilidades como receptores
- Defectos y barreras

## convertir oportunidades en necesidades

- El proceso comercial y la detección de oportunidades
- Atención de las necesidades del cliente
- Incrementar el valor de los clientes actuales
- La venta cruzada
- Beneficios de la venta cruzada

- Cómo enfocar la venta cruzada

## argumentos comerciales

- La argumentación comercial
- Proceso de creación de Argumentos Comerciales
- Las características del producto o servicio
- Las ventajas comerciales del producto o servicio
- Los beneficios del producto o servicio
- Secuencia de la argumentación: Apertura
- Secuencia de la Argumentación: Desarrollo
- Secuencia de la Argumentación: Demostración
- Secuencia de la Argumentación: Presentación de Beneficios
- Recomendaciones para la argumentación comercial

## tratamiento de objeciones

- ¿Qué debemos hacer cuando un cliente nos plantea una objeción?
- Pautas de conducta
- Tipos de objeciones
- Técnicas para rebatir objeciones
- Reglas de Oro en el Tratamiento de Objeciones

## el cierre de venta

- El cierre de venta
- Fases en el proceso de cierre de la venta
- Señales de compra
- Requerimientos
- Técnicas de cierre
- Recordatorio
- Después del cierre

## fidelización y seguimiento del cliente

- Concepto de fidelización de clientes
- Gestión de clientes
- Vinculación de clientes
- Ventajas de la fidelización
- Factores de fidelización
- El valor percibido de las ofertas
- Las barreras de salida
- La calidad de la atención
- Confianza y capacidad de construir relaciones a largo plazo
- La imagen y el precio
- Sistemas de CRM



## recomendaciones técnicas

Para poder ejecutar la plataforma de formación necesitarás un navegador web (recomendamos IE8 o posterior / Firefox / Opera / Safari / Chrome) con el plugin de Flash 9 o posterior.

Además, recomendamos una resolución de pantalla de 1024 x 768 Así como, que la conexión a Internet sea al menos de 256 kbits/s