

A quien va dirigido

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 todos 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....



Objetivos

Tener un conocimiento perfecto de la técnica, para conocer las características de productos / servicios que se ofertan. Definir las cualidades para las relaciones humanas, percepción y consideración de las necesidades del cliente, para conseguir ser un vendedor ideal, porque vender es un arte y dominar sus aspectos fundamentales es ineludible.

Los **objetivos específicos**:

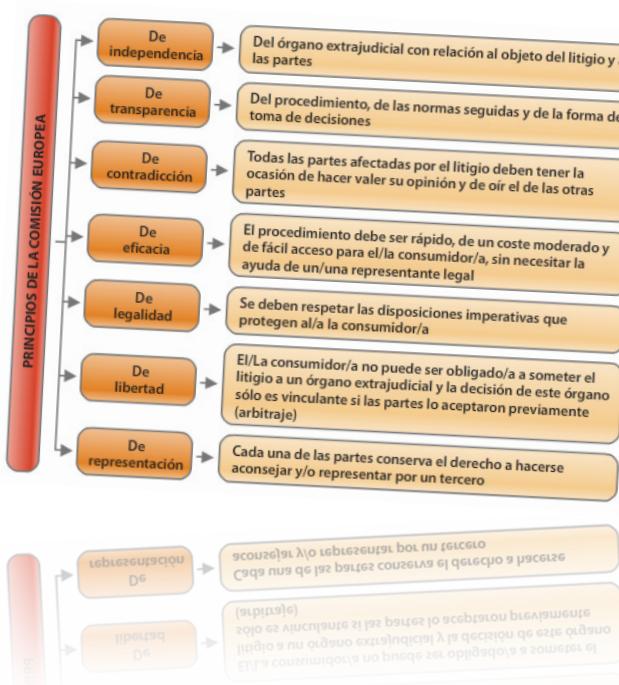
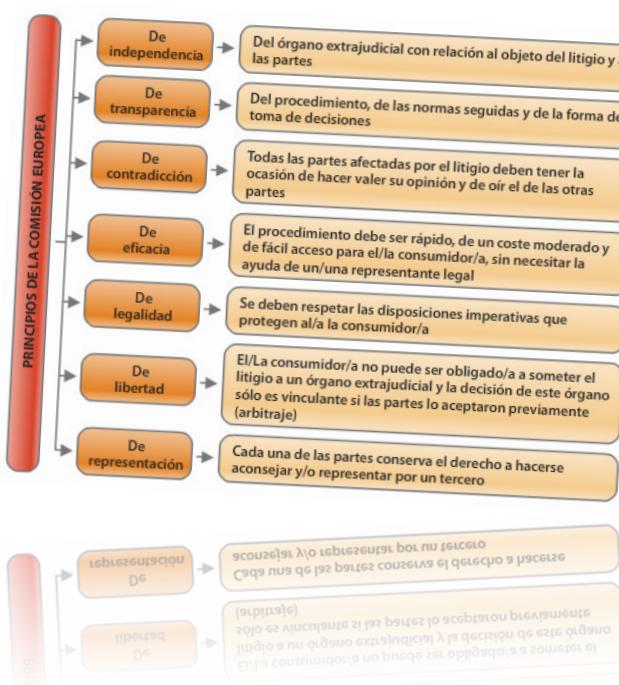
1

- 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.

Contenidos Interactivos

El aprendizaje combinará las explicaciones teóricas con los ejemplos prácticos, con videos, imágenes,..... que ayudarán a afianzar lo estudiado.

Al finalizar las cuatro unidades se encuentra un **resumen en vídeo**, para facilitar la identificación y recuerdo de los conceptos más importantes.

Acción Formativa	Área	Modalidad	Duración
01	Marketing	Teleformación	55 hrs.
			
			

as actividades serán de dos tipos: de corrección automática, que te permitirán saber al instante si has contestado correctamente; y preguntas abiertas, en las que el tutor te corregirá de forma personalizada.

2

Está dinámica colaborativa e interactiva es la clave para conseguir un aprendizaje significativo.

Programa del curso

Los contenidos se organizan en **4 unidades**:



Unidad 1. Procesos de venta

- Tipos de venta.
- Fases del proceso de venta.
- Preparación de la venta.
- Aproximación al/a la cliente/a.
- Análisis del producto/servicio.
- Características del producto según el CVP.
- El argumentario de ventas.

Unidad 2. Aplicación de técnicas de venta

- Presentación y demostración del producto/servicio.
- Demostraciones ante un gran número de clientes/as.
- 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.

**Unidad 3. Seguimiento y fidelización de clientes/as**

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

3

**Unidad 4. Resolución de conflictos y reclamaciones propios
de la venta**

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

**Evaluación**

La evaluación se realizará mediante **exámenes** tipo test que te proporcionarán un feedback inmediato, para conocer si tus respuestas son correctas o no.

Además el curso ofrece el seguimiento tutorizado y contacto personalizado por:

Acción Formativa	Área	Modalidad	Duración
01	Marketing	Teleformación	55 hrs.

- Vía correo electrónico o teléfono con los alumnos para la resolución de las cuestiones planteadas.
- Vía foro y/o tablón personal con el fin de constatar la evolución y entendimiento de la materia por parte del alumno.

Para la evaluación final se considerarán los resultados de los exámenes y de los ejercicios complementarios propuestos.

Cuadro Docente

Titulados Universitarios con formación metodológica y experiencia docente. Apoyados por un departamento de pedagogía altamente cualificado y actualizado.

Competencias Adquiridas

Este curso de ventas te aporta técnicas y criterios que utilizan los mejores profesionales de ventas y los conocimientos fundamentales 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.

4

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.

Te recomendamos... cursos relacionados

- Marketing 2.0.
- Venta Online.
- Organización de los Procesos de Venta.