

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 todas aquellas 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**:

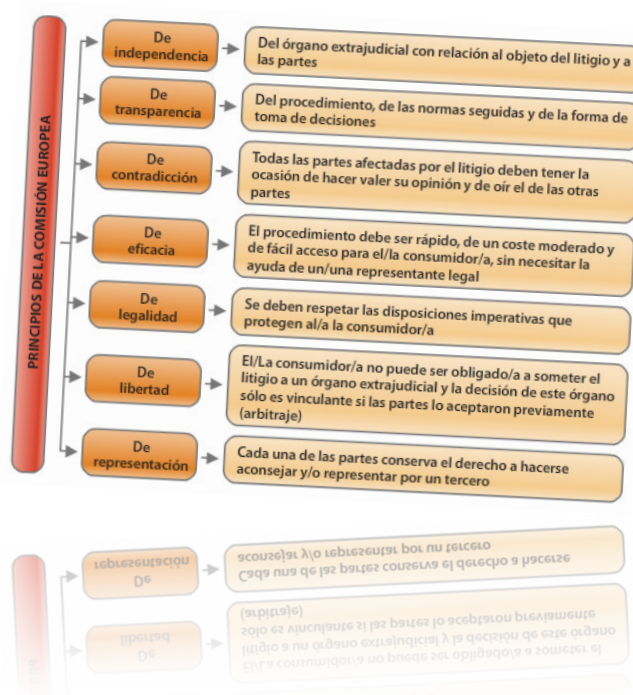
1

- 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.



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.

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

2

Programa del curso

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

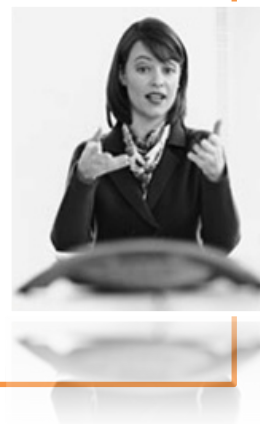


Unidad 1. Procesos de venta

- 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.

The form is titled 'HOJA DE RECLAMACION COMPLAINT FORM' and is from the 'JUNTA DE ANDALUCÍA'. It contains several sections for recording complaint details, including '1. SELECCIÓN DEL RECLAMO - PLACE OF OCCURRENCE', '2. IDENTIFICACIÓN DEL RECLAMANTE - DETAILS OF COMPLAINT', and '3. IDENTIFICACIÓN DEL RECLAMADO - DETAILS OF PERSON UNDER COMPLAINT'. It includes fields for name, address, phone, email, and other contact information, as well as a section for the complaint description and a signature area for the complainant and the responsible party.

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:

- 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.

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.