



FORMACIÓN

Catálogo de Cursos



TECNICAS DE VENTA

Sector: COMERCIO

CONVOCATORIA ABIERTA. Si está interesado en este curso, por favor, consulte las fechas.

Modalidad: ONLINE

Duración: 70.00 horas

Objetivos:

Este curso permite a su destinatario conocer las técnicas de venta más utilizadas y con mejores resultados en la actualidad. Estas técnicas, junto a la organización y la venta online constituyen una de las operaciones básicas de la venta, y del mundo del comercio y marketing.

Contenidos:

UNIDAD DIDÁCTICA 1. PROCESOS DE VENTA

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

UNIDAD DIDÁCTICA 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.

UNIDAD DIDÁCTICA 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).

UNIDAD DIDÁCTICA 4. RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS Y RECLAMACIONES PROPIOS DE VENTA

- Conflictos y reclamaciones en la venta.
- Gestión de quejas y reclamaciones.
- Resolución de reclamaciones.
- Respuestas y usos habituales en el sector comercial.
- Resolución extrajudicial de reclamaciones: Ventajas y procedimiento.
- Juntas arbitrales de consumo.