



FORMACIÓN

Catálogo de Cursos

COMT097PO TECNICAS DE PROCESO DE VENTA Y POSTVENTA

Sector: INTERSECTORIAL

Modalidad: JORNADA PRESENCIAL

Duración: 20.00 horas

Objetivos:

Adquirir los conocimientos elementales en cuanto al cliente, al vendedor y al proceso de venta y postventa, que permitan al trabajador desempeñar su labor de manera adecuada.

Contenidos:

1. EL VENDEDOR
 - 1.1. Tipologías de comerciales.
 - 1.2. El vendedor y la organización.
 - 1.3. Ejemplos de organizaciones comerciales.
 - 1.4. Funciones de un comercial.
 - 1.5. Dirección de ventas.
2. EL CLIENTE
 - 2.1. Las motivaciones humanas.
 - 2.2. Procesos de motivación.
 - 2.3. Motivaciones de consumo.
 - 2.4. Relaciones con los clientes.
 - 2.5. Tipos de clientes.
 - 2.6. Productos y servicios.
 - 2.6.1. Ciclo de vida del producto.
 - 2.6.2. Beneficios del producto.
 - 2.7. Técnicas de persuasión.
3. PREPARACIÓN DEL PROCESO DE VENTA
 - 3.1. Preparación de la venta.
 - 3.2. Organización de la Venta.
 - 3.3. Técnicas de gestión de las ventas personales.
 - 3.4. Toma de contacto en la venta.
4. DESARROLLO DEL PROCESO DE VENTA
 - 4.1. Problemas en la venta.
 - 4.2. Argumentación en el proceso de venta.
 - 4.3. Proceso de negociación.
 - 4.4. Promociones y ofertas.
5. CIERRE DEL PROCESO DE VENTA
 - 5.1. Finalización y cierre de la venta.
 - 5.2. Seguimiento y proceso después de la venta.
 - 5.3. Técnicas de negociación.
6. SERVICIO POSVENTA
 - 6.1. Garantías.
 - 6.2. Reclamaciones.
 - 6.3. Servicio técnico.
7. COMUNICACIÓN COMERCIAL
 - 7.1. El proceso de la comunicación.
 - 7.1.1. Emisor.

7.1.2. Mensaje (Estructura, Código, Medio de transmisión).

7.1.3. Receptor (Interpretación del mensaje, efecto).

7.1.4. Retroalimentación.

7.2. Comunicación comercial.

7.2.1. Características diferenciales.

7.2.2. Principios de la comunicación empresarial.

7.2.3. Fijación de objetivos.

8. MÓDULO ESPECÍFICO SECTORIAL

8.1. Características específicas y normativa en el sector concreto en el que se imparte esta especialidad