

TÉCNICAS DE VENTA

Duración. 100 horas

Objetivos

- Aplicar las técnicas adecuadas a la venta de productos y servicios a través de los diferentes canales de comercialización distinto de Internet.
- Aplicar las técnicas de resolución de conflictos y reclamaciones siguiendo criterios y procedimientos establecidos.
- Aplicar procedimientos de seguimiento de clientes y de control del servicio post-venta.

Contenidos

UD1. Procesos de Venta.

- 1.1. Tipos de venta.
- 1.2. Fases del proceso de venta.
- 1.3. Preparación de la venta.
- 1.4. Aproximación al cliente.
- 1.5. Análisis del producto/servicio.
- 1.6. El argumentario de ventas.

UD2. Aplicación de Técnicas de Venta.

- 2.1. Presentación y demostración del producto/servicio.
- 2.2. Demostraciones ante un gran número de clientes.
- 2.3. Argumentación comercial.
- 2.4. Técnicas para la refutación de objeciones.
- 2.5. Técnicas de persuasión a la compra.
- 2.6. Ventas cruzadas.
- 2.7. Técnicas de comunicación aplicadas a la venta.
- 2.8. Técnicas de comunicación no presenciales.

UD3. Seguimiento y Fidelización de Clientes.

3.1. La confianza y las relaciones comerciales.

3.2. Estrategias de fidelización.

3.3. Externalización de las relaciones con clientes:
telemarketing.

3.4. Aplicaciones de gestión de relaciones con el cliente (CRM).

UD4. Resolución de Conflictos y Reclamaciones Propios de la Venta.

4.1. Conflictos y reclamaciones en la venta.

4.2. Gestión de quejas y reclamaciones.

4.3. Resolución de reclamaciones.

CREA EL TEU PROPI CURS

Abans de començar el curs t'ajudarem a escollir el millor itinerari en funció de les teves necessitats, gustos, habilitats...

Els cursos que pots trobar a la nostra web són solament una selecció dels més de 200 cursos que pots fer. Pregunta'ns!

Com funciona?

La durada màxima que poden tenir els cursos és de 250 hores.

Uneix els mòduls que vulguis per a crear cursos que no tinguin més de 250 hores, inclús de diferents temàtiques.

Exemple:

