

TÉCNICAS DE VENTA

60 Horas

Objetivos:

Aplica las técnicas adecuadas a la venta de productos y servicios a través de los diferentes canales de comercialización distintos de Internet.
Conoce las técnicas de resolución de conflictos y reclamaciones siguiendo criterios y procedimientos establecidos.

Contenidos:

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

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

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)

Resolución de conflictos y reclamaciones propios de la venta Conflictos y reclamaciones en la venta Gestión de quejas y reclamaciones Resolución de reclamaciones