

TÉCNICAS DE VENTA

Código: 4191

➤ **Modalidad: Distancia**

➤ **Objetivos:**

Adquisición y/o actualización de conocimientos en las técnicas de venta aplicándolas al comercio.

➤ **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