

## TÉCNICAS DE VENTA

Código: 8050

➤ **Duración: Tipo A**

➤ **Objetivos:**

- Aplicar las técnicas adecuadas a la venta de productos y servicios a través de los diferentes canales de comercialización distintos 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 postventa.

➤ **Contenidos:**

**Procesos de venta**

Introducción.

Tipos de ventas.

Fases del proceso de venta.

Preparación a la venta.

Aproximación al cliente.

Análisis del producto/servicio.

Argumentario de ventas.

Resumen.

**Aplicación de técnicas de venta**

Introducción.

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.

Resumen.

**Seguimiento y fidelización de clientes**

Introducción.

La confianza y las relaciones comerciales.

Estrategias de fidelización.

Externalización de las relaciones con clientes: telemarketing.

Aplicaciones de gestión de las relaciones con clientes (CRM, “Customer Relationship Management”).

Resumen.

## **PROGRAMA FORMATIVO**

---

### **Resolución de conflictos y reclamaciones propios de la venta**

Introducción.

Conflictos y reclamaciones en la venta.

Gestión de quejas y reclamaciones.

Resolución de reclamaciones.

Resumen.