

TECNICAS DE VENTA

20
HORAS

DESCRIPCIÓN

El curso se centra en el aprendizaje de las técnicas fundamentales del proceso de venta y de los principios básicos de la gestión de clientes.

Los objetivos del curso son identificar los actores que intervienen en un proceso de venta y conocer el funcionamiento de las cuatro etapas que componen dicho proceso, técnicas comerciales enfocadas a la satisfacción del cliente, a su fidelización y a la obtención de resultados y analizar variables que determinan los comportamientos más habituales de los clientes del proceso de venta, analizando sus tipologías así como las actitudes más usuales que presentan en la venta.

OBJETIVOS

Identificar los actores que intervienen en un proceso de venta y conocer el funcionamiento de las cuatro etapas que componen dicho proceso. -Trabajar técnicas comerciales enfocadas a la satisfacción del cliente, a su fidelización y a la obtención de resultados. -Conocer las variables que determinan los comportamientos más habituales de los clientes del proceso de venta, analizando sus tipologías así como las actitudes más usuales que presentan en la venta. - Aprender técnicas de cierre.

CONTENIDOS

UNIDAD 1: La entrevista comercial - La comunicación verbal y no verbal - Detección de necesidades - Sintonía emocional

UNIDAD 2: Argumentos comerciales - Las características del producto o servicio - Secuencia de la argumentación

UNIDAD 3: Tratamiento de objeciones - Pautas de conducta - Tipos de objeciones - Técnicas para rebatirlas - Reglas de oro

UNIDAD 4: El cierre de venta - Fases del proceso de cierre - Técnicas de cierre