

TÉCNICAS DE VENTA PARA EL SECTOR COMERCIO

40
HORAS

DESCRIPCIÓN

El Curso de Técnicas de Venta para el Sector Comercio es un potente programa de entrenamiento y potenciación de la acción comercial eficaz, específicamente concebido para la venta y la atención al cliente en el Sector Comercio.

El programa está conformado por una serie de módulos que proporcionan, de forma eficaz, amena y sencilla las respuestas a las incógnitas que presentan las diferentes fases de la atención y la venta a los clientes. De este modo, paso a paso, se realiza un recorrido completo por todas las situaciones posibles que un profesional se encuentra en su día a día en la venta y atención de clientes en un comercio.

El curso cuenta con numerosos vídeos de Rol-Play en los que se escenifican situaciones comerciales habituales que se producen en el sector comercio, ilustrando los comportamientos comerciales adecuados y aquellos que no lo son.

OBJETIVOS

Aprender cómo presentarse ante un potencial cliente, y dominar las distintas técnicas que facilitan el éxito en una entrevista comercial. Capacitarse en la gestión de venta, especialmente en la habilidad para averiguar y satisfacer las necesidades de los clientes, y conseguir que éstos perciban la prestación de servicio como un valor añadido. Adquirir las habilidades que les permitan crear y utilizar los argumentos comerciales para ofrecer productos o servicios a los clientes de la forma más eficaz posible. Aprender la forma más eficaz de hacer frente a las objeciones comerciales más habituales, que se suelen hacer en las entrevistas comerciales. Comprender y utilizar los argumentos y las técnicas de venta más apropiados para realizar el cierre de ventas en una entrevista comercial, y conocerán los diferentes sistemas que permiten maximizar la eficacia del cierre. Adquirir las competencias y habilidades necesarias para conseguir una adecuada y continuada fidelización de los clientes hacia la empresa, de manera que permita alcanzar los objetivos establecidos.

CONTENIDOS

UNIDAD 1: PROACTIVIDAD COMERCIAL: La importancia de ser proactivo - El esfuerzo continuado - La orientación al cliente - La imagen que transmitimos al cliente - Planificación y optimización de recursos - 10 Puntos para ser Preactivos.

UNIDAD 2: LA ATENCIÓN Y GESTIÓN TELEFÓNICA DE CLIENTES: La Orientación al Cliente - Proceso de asesoramiento comercial a clientes - Atención de las necesidades del cliente - Incrementar el valor de los clientes actuales - Elementos que interviene en la comunicación - La expresión verbal - El lenguaje positivo y negativo - La entonación - La articulación - La escucha activa - Descubrir necesidades - Llamadas de petición de información - Tratamiento de reclamaciones.

UNIDAD 3: LA ENTREVISTA COMERCIAL: Preparación de la Entrevista Comercial - La entrevista comercial y la Comunicación - Estructura de la Comunicación - La Comunicación No Verbal - La mirada, los gestos y posturas , la voz - La Comunicación Verbal - El saludo y la presentación - La detección de necesidades - Las preguntas - La escucha activa y la empatía - La capacidad de sintonizar emocionalmente con la otra persona - Las habilidades comerciales como Emisores y como Receptores de la comunicación - Defectos y barreras para una buena Comunicación.

UNIDAD 4: CONVERTIR OPORTUNIDADES EN NECESIDADES: El proceso comercial y la detección de oportunidades - Proceso de asesoramiento comercial a clientes - Atención de las necesidades del cliente - Incrementar el valor de los clientes actuales - La venta cruzada - Beneficios de la venta cruzada - Cómo enfocar la venta cruzada.

UNIDAD 5: ARGUMENTACIÓN COMERCIAL: Las características del producto o servicio - Las ventajas comerciales del producto o servicio - Los beneficios del producto o servicio - Secuencia de la Argumentación Comercial: Apertura - Secuencia de la Argumentación Comercial: Desarrollo - Secuencia de la Argumentación Comercial: Demostración - Secuencia de la Argumentación Comercial: Presentación de Beneficios - La argumentación: esquema a seguir - Algunas recomendaciones prácticas para la Argumentación Comercial.

UNIDAD 6: TRATAMIENTO DE OBJECIONES: Tratamiento de objeciones - Qué debemos hacer cuando el cliente dice nos plantea una objeción - Tipos de Objeciones y formas de afrontarlas - Técnicas para rebatir objeciones - Reglas de oro en el tratamiento de objeciones.

UNIDAD 7: EL CIERRE DE VENTAS: Actividad - El cierre de la venta - Fases en el proceso de cierre de la venta - Las señales de compra - Algunos tipos de señales de interés - Requisitos para el cierre de venta - Técnicas de cierre.

UNIDAD 8: FIDELIZACIÓN Y SEGUIMIENTO DE CLIENTES: Concepto de fidelización de clientes - Gestión de clientes - Vinculación de clientes - Ventajas de la fidelización - Factores de fidelización.