



Curso ON-LINE

TÉCNICAS DE VENTA

OBJETIVOS



- Aplicar las técnicas adecuadas a la **venta de productos y servicios** a través de los diferentes canales de comercialización distinto 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 post-venta**.

ÍNDICE

UD1. Procesos de venta

- 1.1 Tipos de venta.
- 1.2 Fases del proceso de venta.
- 1.3 Preparación de la venta.
- 1.4 Aproximación al cliente.
- 1.5 Análisis del producto/servicio.
- 1.6 El argumentario de ventas.

UD2. Aplicación de técnicas de venta

- 2.1 Presentación y demostración del producto/servicio.
- 2.2 Demostraciones ante un gran número de clientes.
- 2.3 Argumentación comercial.
- 2.4 Técnicas para la refutación de objeciones.
- 2.5 Técnicas de persuasión a la compra.
- 2.6 Ventas cruzadas.
- 2.7 Técnicas de comunicación aplicadas a la venta.
- 2.8 Técnicas de comunicación no presenciales.

UD3. Seguimiento y fidelización de clientes

- 3.1 La confianza y las relaciones comerciales.
- 3.2 Estrategias de fidelización.
- 3.3 Externalización de las relaciones con clientes: telemarketing.
- 3.4 Aplicaciones de gestión de relaciones con el cliente (CRM).

UD4. Resolución de conflictos y reclamaciones propios de la venta

- 4.1 Conflictos y reclamaciones en la venta.
- 4.2 Gestión de quejas y reclamaciones.
- 4.3 Resolución de reclamaciones.