

Técnicas de venta

Duración: 100 horas

Metodología: Formación online

Fechas: Fechas y horario a elección de cada persona.

INSCRIPCIÓN

Objetivo

- 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.

Programa

1. 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.

2. 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.

3. 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).

4. 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.

Información e inscripciones

Maite Lamosa

943000297

pice@camaragipuzkoa.com

* Podrán realizar prácticas en empresa aquellas personas que reúnan los requisitos del RD1543/2011.

%MCEPASTEBIN%