



Técnicas de Venta

OBJETIVOS

- Conocer las características de los distintos tipos de venta: la venta presencial y no presencial, la venta con establecimiento y sin establecimiento.
- Aplicar las técnicas de resolución de conflictos y reclamaciones siguiendo criterios y procedimientos establecidos y aplicar procedimientos de seguimiento de clientes y de control del servicio post-venta.
- Al finalizar el curso serás capaz de manejar un estilo de comunicación adecuado para obtener la máxima eficacia en la atención al público detectando sus expectativas y necesidades de manera efectiva para satisfacerlas adecuadamente.

DIRIGIDO A

Un amplio colectivo de personas que precisan las técnicas fundamentales de ventas y los principios básicos de la dirección de equipos comerciales y gestión de clientes.

DURACIÓN, MODALIDAD y PRECIO

80 Horas

Modalidad: **elearning**

Precio: 400 €

METODOLOGÍA

- A través de un enlace a la plataforma se introduce un usuario y un password para poder acceder al curso de referencia.
- Cada participante deberá superar las distintas unidades o capítulos de los que se componen los módulos, realizando los test, casos prácticos o ejercicios que se le vayan presentando.
- Tutorizado por un experto en la materia.

PROGRAMA

UNIDAD 1: PROCESOS DE VENTA

- Tipos de venta
- Fases del proceso de venta
- Aproximación al cliente
- El vendedor
- Análisis del producto o servicio
- El argumentario de ventas

UNIDAD 2: APLICACIÓN DE TÉCNICAS DE VENTA

- Presentación y demostración de un producto/servicio
- Argumentación
- Objeciones del cliente
- Técnicas de comunicación
- La expresión oral
- Medios de comunicación no presenciales
- La comunicación comercial escrita: cartas y documentación

UNIDAD 3: FIDELIZACIÓN DE CLIENTES. RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS Y RECLAMACIONES

- La confianza y las relaciones comerciales
- Externalización de las relaciones con clientes
- Conflictos y reclamaciones en la venta
- Resolución de reclamaciones

CONVOCATORIAS

Las convocatorias están abiertas todo el año, puedes comenzar el curso el día que mejor te venga.

Ayudamos a tu empresa a **gestionar la bonificación** de este curso, contacte con nosotros 10 días antes del inicio del curso.

INFORMACIÓN Y MATRÍCULA

elearning@camaramadrid.es



Contáctanos

91 538 38 38

91 538 35 00

