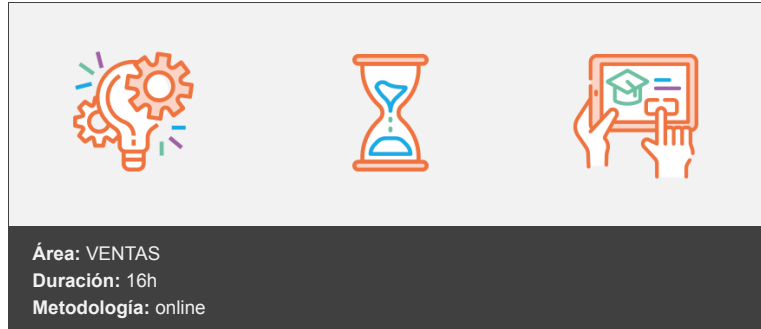


CIERRE DE VENTAS, VENTA COMPLEMENTARIA, VENTA CRUZADA Y FIDELIZACION DE CLIENTES (COMT014PO)



Objetivos

Adquirir los conocimientos necesarios para mejorar el proceso de venta, y en concreto el cierre y detectar el grado de interés de los clientes. También, manejar los términos relacionados con la venta cruzada y complementaria, así como reconocer los beneficios que genera. Por último, identificar los elementos que hacen relevante la fidelización de los clientes y la calidad del servicio.

Contenidos y estructura del curso

UNIDAD 1. ¿QUÉ ES LA FASE DE CIERRE DE VENTA?

- 1.1. ¿Qué perseguimos?
- 1.2. ¿Cómo actuar?
- 1.3. ¿Qué ocurre en esta fase de cierre de venta?

UNIDAD 2. SEÑALES DE COMPRAR

- 2.1. Actitud del cliente.
- 2.2. Tipos de cierre.

UNIDAD 3. EVOLUCIÓN DEL GRADO DE INTERÉS DEL CLIENTE

UNIDAD 4. ¿QUÉ ES LA VENTA CRUZADA Y COMPLEMENTARIA?

- 4.1. ¿Qué perseguimos?
- 4.2. ¿Cómo actuar?
- 4.3. Beneficio mutuo

UNIDAD 5. ¿QUÉ ES LA FASE DE FIDELIZACIÓN EN EL PUNTO DE RECOGIDA Y POST-VENTA?

- 5.1. ¿Qué perseguimos?
- 5.2. ¿Cómo actúa?

UNIDAD 6. LA CALIDAD DEL SERVICIO

- 6.1. La satisfacción del cliente.
- 6.2. La escalera de la lealtad.
- 6.3. Programas de fidelización.

Metodología

En Criteria creemos que para que la formación e-Learning sea realmente exitosa, tiene que estar basada en contenidos 100% multimedia (imágenes, sonidos, videos, etc.) diseñados con criterio pedagógico y soportados en una plataforma que ofrezca recursos de comunicación como chats, foros y conferencias...Esto se logra gracias al trabajo coordinado de nuestro equipo e-Learning integrado por profesionales en pedagogía, diseño multimedia y docentes con mucha experiencia en las diferentes áreas temáticas de nuestro catálogo.

Perfil persona formadora

Esta acción formativa será impartida por un/a experto/a en el área homologado/a por Critería, en cumplimiento con los procedimientos de calidad, con experiencia y formación pedagógica.

*En Critería queremos estar bien cerca de ti, ayúdanos a hacerlo posible:
¡Suscríbete a nuestro blog y síguenos en redes sociales!*

Blog de Critería

