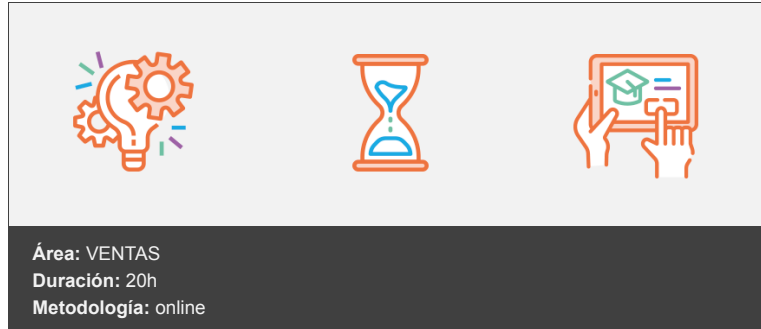


TECNICAS DE PROCESO DE VENTA Y POSTVENTA (COMT097PO)



Objetivos

Adquirir los conocimientos elementales en cuanto al cliente, al vendedor y al proceso de venta y postventa, que permitan al trabajador desempeñar su labor de manera adecuada.

Contenidos y estructura del curso

UNIDAD 1. EL VENDEDOR

- 1.1. Tipologías de comerciales.
- 1.2. El vendedor y la organización.
- 1.3. Ejemplos de organizaciones comerciales.
- 1.4. Funciones de un comercial.
- 1.5. Dirección de ventas.

UNIDAD 2. EL CLIENTE

- 2.1. Las motivaciones humanas.
- 2.2. Procesos de motivación.
- 2.3. Motivaciones de consumo.
- 2.4. Relaciones con los clientes.
- 2.5. Tipos de clientes.
- 2.6. Productos y servicios.
 - 2.6.1. Ciclo de vida del producto.
 - 2.6.2. Beneficios del producto.
- 2.7. Técnicas de persuasión.

UNIDAD 3. PREPARACIÓN DEL PROCESO DE VENTA

- 3.1. Preparación de la venta.
- 3.2. Organización de la Venta.
- 3.3. Técnicas de gestión de las ventas personales.
- 3.4. Toma de contacto en la venta.

UNIDAD 4. DESARROLLO DEL PROCESO DE VENTA

- 4.1. Problemas en la venta.
- 4.2. Argumentación en el proceso de venta.
- 4.3. Proceso de negociación.

4.4. Promociones y ofertas.

UNIDAD 5. CIERRE DEL PROCESO DE VENTA

5.1. Finalización y cierre de la venta.

5.2. Seguimiento y proceso después de la venta.

5.3. Técnicas de negociación.

UNIDAD 6. SERVICIO POSVENTA

6.1. Garantías.

6.2. Reclamaciones.

6.3. Servicio técnico.

UNIDAD 7. COMUNICACIÓN COMERCIAL

7.1. El proceso de la comunicación.

7.1.1. Emisor.

7.1.2. Mensaje (Estructura, Código, Medio de transmisión).

7.1.3. Receptor (Interpretación del mensaje, efecto).

7.1.4. Retroalimentación.

7.2. Comunicación comercial.

7.2.1. Características diferenciales.

7.2.2. Principios de la comunicación empresarial.

7.2.3. Fijación de objetivos.

UNIDAD 8. MÓDULO ESPECÍFICO SECTORIAL

8.1. Características específicas y normativa en el sector concreto en el que se imparte esta especialidad.

Metodología

En Criteria creemos que para que la formación e-Learning sea realmente exitosa, tiene que estar basada en contenidos 100% multimedia (imágenes, sonidos, vídeos, 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 Criteria, en cumplimiento con los procedimientos de calidad, con experiencia y formación pedagógica.

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

Blog de Criteria

