

Habilidades comerciales

Modalidad: curso e-Learning Duración: 60 horas

Categorías: Comercio y marketing

OBJETIVOS

- Adquirir conocimientos para el desarrollo de habilidades comerciales y conocer, analizar y acercarse a los hábitos de los clientes y el proceso y las técnicas de venta para garantizar su cierre
- Identificar la proactividad comercial y su importancia
- Describir el proceso de atención telefónica de clientes
- Conocer las características de la entrevista comercial en atención al cliente
- Concretar las necesidades de los clientes para una mejor atención
- Descubrir el proceso de argumentación comercial
- Dominar el tratamiento de objeciones
- Identificar el cierre de ventas como una actividad decisiva en la actividad comercial
- Conseguir la fidelización de clientes y sus implicaciones en la empresa
- Descubrir los elementos que influyen en la atención eficaz al cliente
- Establecer la influencia de la comunicación no verbal en el éxito de una venta
- Descubrir técnicas eficaces para el cierre de ventas.

CONTENIDOS

Proactividad comercial

Introducción

La importancia de ser proactivo

El esfuerzo continuado

La orientación al cliente y la imagen que le transmitimos

Planificación y optimización de recursos

Reglas para ser proactivos

Resumen

La atención y gestión telefónica de clientes

Introducción

La orientación al cliente.

Proceso de asesoramiento comercial a clientes.

Atención de las necesidades del cliente.

Incrementar el valor de los clientes actuales

Elementos que intervienen en la comunicación

La expresión verbal

El lenguaje positivo y negativo.

La entonación.

La articulación

La escucha activa

Descubrir necesidades

Llamadas de petición de información

Tratamiento de reclamaciones

Resumen

La entrevista comercial

Introducción

Preparación de la entrevista comercial.

La entrevista comercial y la comunicación

Estructura de la comunicación

La comunicación no verbal

La comunicación verbal.

El saludo y la presentación

La detección de necesidades

Las preguntas

La escucha activa y la empatía. La capacidad de sintonizar emocionalmente con la otra persona

Las habilidades comerciales como emisores y como receptores de la comunicación

Defectos y barreras para una buena comunicación

Resumen

Convertir oportunidades en necesidades

Introducción

El proceso comercial y la detección de oportunidades

Proceso de asesoramiento comercial a clientes

Atención de las necesidades del cliente

Incrementar el valor de los clientes actuales

La venta cruzada

Beneficios de la venta cruzada

Cómo enfocar la venta cruzada

Generación de confianza

Resumen

Argumentación comercial

Introducción

Las características del producto o servicio

Las ventajas comerciales del producto o servicio.

Los beneficios del producto o servicio

Secuencia de la argumentación comercial: Apertura

Secuencia de la argumentación comercial: Desarrollo

Secuencia de la argumentación comercial: Demostración y presentación de beneficios

La argumentación: esquema a seguir

Algunas recomendaciones prácticas para la argumentación comercial

Resumen

Tratamiento de objeciones

Introducción

Tratamiento de objeciones. Qué debemos hacer cuando el cliente nos plantea una objeción

Tipos de objeciones y formas de afrontarlas

Técnicas para rebatir objeciones

Reglas de oro en el tratamiento de objeciones

Resumen

El cierre de ventas

Introducción

Actividad. El cierre de la venta

Fases en el proceso de cierre de la venta

Las señales de compra. Algunos tipos de señales de interés

Requisitos para el cierre de venta

Técnicas de cierre

Resumen

Fidelización y seguimiento de clientes

Introducción

Concepto de fidelización de clientes

Gestión de clientes

Vinculación de clientes

Ventajas de la fidelización

Factores de fidelización

Resumen

Atención eficaz al cliente

Introducción

La orientación al cliente.

La comunicación con el cliente.

Escuchar al cliente

La importancia de la imagen. Evitar una imagen negativa

La expresión verbal. La calidez de la voz

Comunicación no verbal

La oficina o establecimiento y el puesto de trabajo

Cómo tratar a nuestros clientes según su actitud

El cliente que asiente o permanece en silencio

El cliente impulsivo y el cliente indeciso

El cliente que se da importancia y lo sabe todo

El cliente riguroso y minucioso

El cliente rudo y polémico

El cliente hablador

El cliente desconfiado y escéptico

Tratamiento de quejas y reclamaciones

Recomendaciones finales

Resumen

La comunicación y el lenguaje no verbal para el éxito de la venta

Introducción

El proceso de la venta y la comunicación

Estructura de la comunicación

Preparación de la venta. La venta

La comunicación no verbal. La mirada. Los gestos y posturas. La voz

Comunicación verbal: la primera impresión. Recomendaciones para la presentación

La detección de necesidades. Las preguntas. La escucha activa

Actividad “la escucha activa”

La empatía. Sintonía emocional

Habilidades como emisores

Habilidades como receptores

Barreras en la comunicación

Resumen

Técnicas eficaces para el cierre de ventas

Introducción

El cierre de venta. Fases en el proceso de cierre de la venta

Señales de compra. Algunos tipos de señales de interés

Requisitos para el cierre de la venta

Técnicas de cierre

Recordemos que...

Después del cierre. Actividad. Seguimiento de la venta

Resumen