

Tecnicas de venta

Modalidad: curso e-Learning Duración: 40 horas

Categorías: Comercio y marketing

OBJETIVOS

- Comprender los conceptos basicos sobre el proceso
- Desarrollar habilidades para abordar situaciones desafiantes
- Aprender acerca de tecnicas practicas para una narrativa persuasiva
- Estudiar como identificar las necesidades del cliente
- Utilizar herramientas tecnologicas para gestionar campagnas

CONTENIDOS

UNIDAD 1 - PROACTIVIDAD COMERCIAL

- La importancia de ser proactivo
- El esfuerzo continuado
- La orientacion al cliente
- La imagen que transmitimos al cliente
- Planificacion y optimizacion de recursos
- 10 puntos para ser proactivo

UNIDAD 2 - PLANIFICACION Y ORGANIZACION DE LA ACCION COMERCIAL

- La Planificacion Comercial
- Determinar los Objetivos Comerciales
- Analisis del Mercado
- Metodos de Prediccion de Venta
- Segmentacion de Clientes
- Plan de Accion Comercial
- Fuentes de Captacion de Clientes
- Argumentarios de Ventas
- Preparacion de la Visita Comercial
- Herramientas de Control y Medicion de la Planificacion Comercial
- Recordatorio

UNIDAD 3 - ATENCION Y GESTION TELEFONICA

- La imagen a traves del telefono
- Elementos que intervienen en la comunicacion telefonica

- La entonacion
- La articulacion
- El lenguaje
- La escucha activa
- Actitudes al Telefono
- Reglas basicas de recepcion de llamadas
- Planificacion
- Acogida
- Descubrir necesidades
- Despedida
- Llamadas de peticion de informacion
- Como reaccionar cuando un cliente grita por telefono
- ¿Cuando surge la reclamacion?
- La actitud frente a una reclamacion
- ¿Que hacer para tratar al cliente enfadado?

UNIDAD 4 - CONCERTACION TELEF. VISITAS COMERCIALES

- La concertacion telefonica de visitas comerciales
- Preparacion del contacto
- Contacto y generacion de la cita
- Secuencia habitual de la llamada de concertacion
- Dificultades frecuentes en la concertacion
- Objeciones mas habituales

UNIDAD 5 - LA ENTREVISTA COMERCIAL

- La entrevista comercial y la comunicacion
- Preparacion de la entrevista comercial
- El proceso de ventas
- La comunicacion no verbal
- La mirada
- Los gestos y posturas
- La voz
- El saludo y la presentacion
- Recomendaciones para la presentacion
- La deteccion de necesidades
- Las preguntas
- La escucha activa
- La empatia
- Sintonia emocional

- Habilidades como emisores
- Habilidades como receptores
- Defectos y barreras

UNIDAD 6 - CONVERTIR OPORTUNIDADES EN NECESIDADES

- El proceso comercial y la detección de oportunidades
- Atención de las necesidades del cliente
- Incrementar el valor de los clientes actuales
- La venta cruzada
- Beneficios de la venta cruzada
- Como enfocar la venta cruzada

UNIDAD 7 - ARGUMENTOS COMERCIALES

- La argumentación comercial
- Proceso de creación de Argumentos Comerciales
- Las características del producto o servicio
- Las ventajas comerciales del producto o servicio
- Los beneficios del producto o servicio
- Secuencia de la argumentación: Apertura
- Secuencia de la Argumentación: Desarrollo
- Secuencia de la Argumentación: Demostración
- Secuencia de la Argumentación: Presentación de Beneficios
- Recomendaciones para la argumentación comercial

UNIDAD 8 - TRATAMIENTO DE OBJECIONES

- ¿Que debemos hacer cuando un cliente nos plantea una objeción?
- Pautas de conducta
- Tipos de objeciones
- Técnicas para rebatir objeciones
- Reglas de Oro en el Tratamiento de Objeciones

UNIDAD 9 - EL CIERRE DE VENTA

- El cierre de venta
- Fases en el proceso de cierre de la venta
- Señales de compra
- Requerimientos
- Técnicas de cierre
- Recordatorio
- Después del cierre

UNIDAD 10 - FIDELIZACION Y SEGUIMIENTO DEL CLIENTE

- Concepto de fidelización de clientes
- Gestión de clientes
- Vinculación de clientes
- Ventajas de la fidelización
- Factores de fidelización
- El valor percibido de las ofertas
- Las barreras de salida
- La calidad de la atención
- Confianza y capacidad de construir relaciones a largo plazo
- La imagen y el precio
- Sistemas de CRM