

Técnicas de Venta 60h

AF: 40364

OBJETIVO

Con la realización de este curso aprenderás a manejarte de cara al público como agente comercial. Te expondremos casos prácticos y verás ejemplos para aprender a atender a todos los tipos de clientes que puedes encontrarte en tu día a día.

Objetivos específicos

- Conocer qué es la actividad comercial
- Conocer qué tipos de productos y/o servicios existen
- Conocer en profundidad al cliente. ¿Qué tipos de clientes pueden entrar en un establecimiento o podemos visitar?
- Conocer qué motiva a los clientes a comprar
- Conocer métodos de estrategia comercial
- Conocer cómo podemos fidelizar a nuestros clientes
- Elaboración de una plataforma comercial
- Normas básicas de atención al cliente
- Introducción en el mundo de la comunicación: conceptos básicos, escucha activa, comunicación verbal y no verbal, barreras en la comunicación
- Conocer los tipos de venta que existen
- Aprender de qué fases consta el proceso de una venta y saber cómo trabajar en cada una de ellas para alcanzar nuestro objetivo
- Aprender cómo debo actuar durante la visita a un cliente, cómo debo prepararme dicha entrevista y cómo cerrar una venta
- Aprender a tratar las quejas y reclamaciones

ÍNDICE

1. CONCEPTOS BÁSICOS EN LA ACTIVIDAD COMERCIAL

- 1.1. Introducción
- 1.2. El producto
- 1.3. El cliente
- 1.4. La plataforma comercial
- 1.5. La atención al cliente

2. LA IMPORTANCIA DE LA COMUNICACIÓN

- 2.1. El proceso de la comunicación
- 2.2. Los principios de la comunicación
- 2.3. La escucha activa
- 2.4. La comunicación verbal y no verbal
- 2.5. Barreras de comunicación

3. LA VENTA

- 3.1. Tipos de venta

4. EL PROCESO DE VENTA

- 4.1. Fases del proceso de venta
- 4.2. Organización del proceso de venta

5. LA VISITA AL CLIENTE

- 5.1. Presentación al cliente
- 5.2. Determinación de las necesidades
- 5.3. Argumentación
- 5.4. Objeciones
- 5.5. El cierre de la venta
- 5.6. Despedida

6. TRATAMIENTO DE LAS QUEJAS

- 6.1. Conceptos

7. CONCLUSIONES

- 7.1. Conclusiones