

TÉCNICAS DE VENTA

OBJETIVOS:

Esta acción formativa capacitará a los alumnos para orientar al su equipo comercial hacia una política de resultados. A crear climas emocionales y ambientes de trabajo que favorezcan el rendimientos del equipo comercial y a liderar equipos a través de la misión y valores de la compañía.

CONTENIDOS:

- **1: COMUNICACIÓN EN VENTAS**
 - 2.1 Elementos del proceso de comunicación
 - 2.2 La comunicación oral. El lenguaje
 - 2.3 La comunicación no verbal. La expresión
 - 2.4 Estilos de comunicación con los clientes
 - 2.5 La asertividad
 - 2.6 Barreras comunicativas
- **2: EL CONOCIMIENTO DEL CLIENTE**
 - 3.1 Tipología de clientes
 - 3.2 Identificación de las necesidades del cliente
 - 3.3 Motivo de compra
 - 3.4 Fidelidad de clientes
- **3: LA VENTA**
 - 4.1 Concepto de venta
 - 4.2 Tipos de venta (según la empresa, el cliente y el producto)
 - 4.3 Ventas adicionales
 - 4.4 Tareas del vendedor
 - 4.5 Ventas especiales (promocionales, rebajas, liquidación)
 - 4.6 La venta asociada al producto. Manipulación y demostración
- **4: FASES DE LA VENTA**
 - 5.1 Presentación y toma de contacto
 - 5.2 Descubrir necesidades. Motivación
 - 5.3 La argumentación
 - 5.4 La demostración
 - 5.5 Las objeciones del cliente. Técnicas de resolución
 - 5.6 El cierre de la venta. Métodos
 - 5.7 Fase postventa
 - 5.7 Reclamaciones