
PROGRAMA FORMATIVO

TÉCNICAS DE VENTA

Código: 4191

➤ **Modalidad: Distancia**

➤ **Duración: 80 horas**

➤ **Objetivos:**

Adquisición y/o actualización de conocimientos en las técnicas de venta aplicándolas al comercio.

➤ **Contenidos:**

Procesos de venta

Tipos de venta
Fases del proceso de venta
Preparación a la venta
Aproximación al cliente
Análisis del producto/servicio
El argumentario de ventas

Aplicación de técnicas de venta

Presentación y demostración del producto/servicio
Demostraciones ante un gran número de clientes
Argumentación comercial
Técnicas para la refutación de objeciones
Técnicas de persuasión a la compra
Ventas cruzadas
Técnicas de comunicación aplicadas a la venta
Técnicas de comunicación no presenciales

Seguimiento y fidelización de clientes

La confianza y las relaciones comerciales
Estrategias de fidelización
Externalización de las relaciones con clientes: telemarketing
Aplicaciones de gestión de relaciones con el cliente (CRM)

Resolución de conflictos y reclamaciones propios de la venta

Conflictos y reclamaciones en la venta
Gestión de quejas y reclamaciones
Resolución de reclamaciones