

TÉCNICAS DE VENTA

SKU: EVOL-3350-VNO-A | Categorías: [COMERCIO Y MARKETING](#), [Comercio y Marketing](#)

INFORMACIÓN DEL CURSO

Horas [75](#)

Acreditado por Universidad [NO](#)

Créditos ECTS [0](#)

CURSO DE ESPECIALIZACIÓN

Objetivos

- Aplicar las técnicas adecuadas a la venta de productos y servicios a través de los diferentes canales de comercialización distinto de Internet.
- Aplicar las técnicas de resolución de conflictos y reclamaciones siguiendo criterios y procedimientos establecidos.
- Aplicar procedimientos de seguimiento de clientes y de control del servicio post-venta.

Contenidos

UD1. Procesos de Venta.

1.1. Tipos de venta.

1.2. Fases del proceso de venta.

1.3. Preparación de la venta.

1.4. Aproximación al cliente.

1.5. Análisis del producto/servicio.

1.6. El argumentario de ventas.



UD2. Aplicación de Técnicas de Venta.

- 2.1. Presentación y demostración del producto/servicio.
- 2.2. Demostraciones ante un gran número de clientes.
- 2.3. Argumentación comercial.
- 2.4. Técnicas para la refutación de objeciones.
- 2.5. Técnicas de persuasión a la compra.
- 2.6. Ventas cruzadas.
- 2.7. Técnicas de comunicación aplicadas a la venta.
- 2.8. Técnicas de comunicación no presenciales.

UD3. Seguimiento y Fidelización de Clientes.

- 3.1. La confianza y las relaciones comerciales.
- 3.2. Estrategias de fidelización.
- 3.3. Externalización de las relaciones con clientes: telemarketing.
- 3.4. Aplicaciones de gestión de relaciones con el cliente (CRM).

UD4. Resolución de Conflictos y Reclamaciones Propios de la Venta.

- 4.1. Conflictos y reclamaciones en la venta.



4.2. Gestión de quejas y reclamaciones.

4.3. Resolución de reclamaciones.

