

Técnicas de venta

DESCRIPCIÓN

Los objetivos de este curso son:

- Resolución de reclamaciones y conflictos.
- Saber llevar a cabo técnicas de venta de productos y servicios a través de los diferentes canales.
- Gestionar el servicio post-venta y procedimientos de seguimiento de la cartera de clientes.

DIRIGIDO A

El curso está dirigido a alumnos interesados en la temática, y permitirá al usuario adquirir los conocimientos y destrezas necesarias para desempeñar funciones relacionadas con la materia.

REQUISITOS ESPECIALES DE ACCESO Y OBTENCIÓN DEL TÍTULO

Requisitos de acceso:

- No se establecen requisitos de acceso previos

Requisitos para obtener la titulación:

- Lectura / Estudio del material didáctico completo
- Visionado de los videos formativos
- Completar el 100% de las autoevaluaciones
- Superar el examen final con nota superior al 60%

FICHA DEL CURSO



Modalidad Elearning
Duración: 70 h



Titulación Otorgada
Técnicas de venta



Título emitido por



**Modalidad Elearning**

Duración: 70 h

**Titulación Otorgada**

Técnicas de venta

**Título emitido por****Unidad didáctica 1. 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.

Unidad didáctica 2. 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.

Unidad didáctica 3. 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).

Unidad didáctica 4. 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.