

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 del cliente
- 1.5. Análisis del producto/servicio
- 1.6. El argumentario de ventas

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: Ventas adicionales y ventas sustitutivas.
- 2.7. Técnicas de comunicación aplicadas a la venta
- 2.8. Técnicas de comunicación no presenciales

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: Tele-marketing
- 3.4. Aplicaciones de gestión de relaciones con el cliente (CRM)

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

Horas: 70

Modalidad: *On line*

Objetivos del Curso:

En este curso estudiaremos los procesos de venta, así como la aplicación de técnicas de ventas.

Por otro lado, se enseñará a realizar el seguimiento y la fidelización de clientes.

Finalmente, se tratará la resolución de conflictos y las reclamaciones propias de venta.