

TÉCNICAS DE VENTA EN HOSTELERÍA

HORAS: 57 OBJETIVOS: Objetivos

Generales

- Conocer las técnicas adecuadas de venta de productos y servicios a través de los diferentes canales existentes, sobre todo para el sector de la hostelería y el turismo.

Objetivos Específicos

- Describir y explicar las técnicas básicas de fidelización, analizando los elementos racionales y emocionales que intervienen.
- Describir las cualidades que debe poseer y las actitudes que debe desarrollar un vendedor en las relaciones comerciales.
- Identificar las variables que intervienen en la conducta y las motivaciones de compra del cliente.
- Describir la influencia del conocimiento de las características del producto o servicio en la venta.
- Especificar las formas de provocar distintas ventas adicionales, sustitutivas y/o complementarias.
- Describir las técnicas que se utilizan para afrontar las quejas y reclamaciones de los clientes.

CONTENIDOS:

CAPÍTULO 1. PROCESOS DE

VENTA Tipos de venta

Fases del proceso de venta

Preparación de la venta

Aproximación al cliente

Análisis del producto/servicio

El argumentario de ventas

CAPÍTULO 2. APLICACIÓN DE PROCESOS DE

VENTA Presentación y demostración del producto/servicio Demostraciones ante un gran número de clientes La argumentación comercial

Técnicas para la refutación de objeciones

Técnicas de persuasión a la compra

Ventas cruzadas

Técnicas de comunicación aplicadas a la venta

CAPÍTULO 3. SEGUIMIENTO Y FIDELIZACIÓN DE

CLIENTES La confianza y las relaciones comerciales

Estrategias de fidelización

Aplicaciones de gestión de relaciones con el cliente (CRM)

CAPÍTULO 4. RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS Y RECLAMACIONES PROPIOS DE

LA VENTA Conflictos y reclamaciones en la venta

Gestión de quejas y reclamaciones

Resolución de reclamaciones