

# CURSO DE TÉCNICAS DE VENTA

Horas:70

## 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.

### 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.